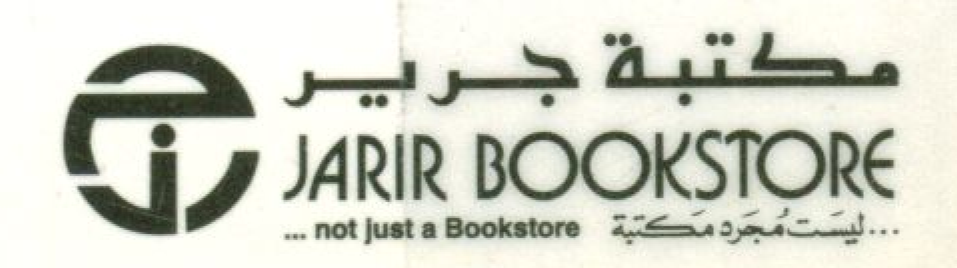
كيف تجعل الناس تحبك

في ٩٠ ثانية أو أقل

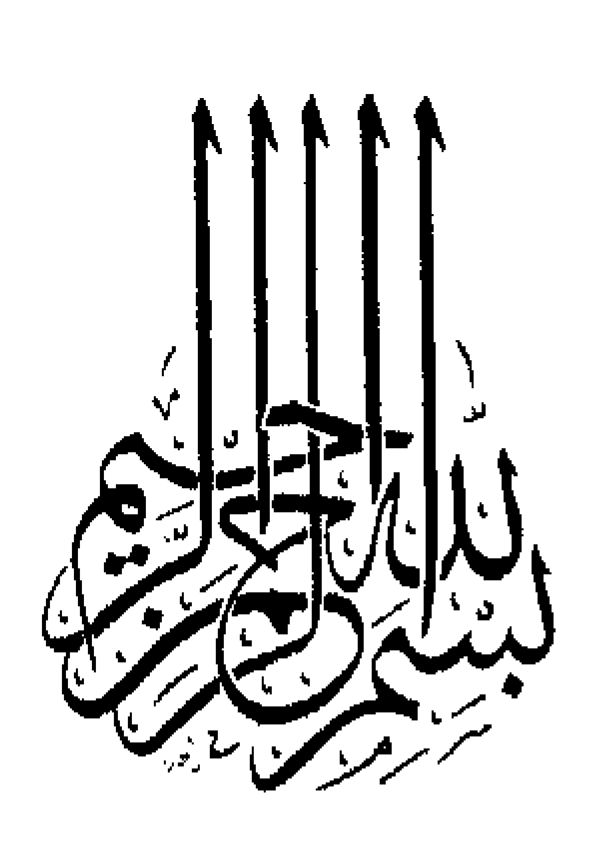


تعلم قراءة لغة الجسد،
تآلف مع تصرفات الآخرين،
أنشئ روابط حميمة
وذات معنى.
لكل المناسبات في العمل،
وفي الحياة الشخصية
والاجتماعية.

تأليف نيكولاس بوثمان



كيف تجعل
الناس تحبك



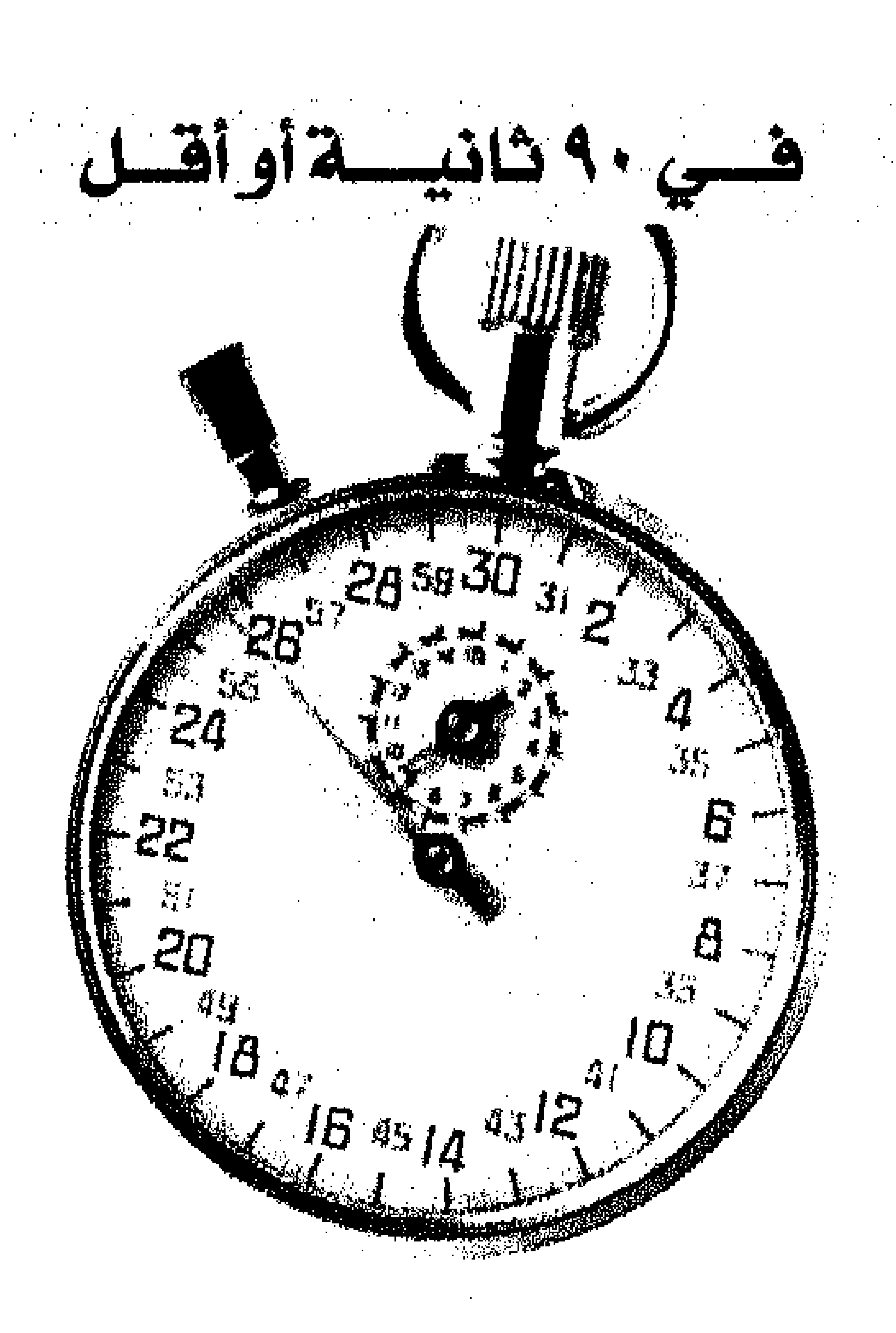
إهـــــــداء ٢٠١٣

الاستاذ عبد الله فيصل بدوى

جمهورية مصر العربية

كيف تجعل الناس تحبك

في ٩٠ ثانية أو أقل



نيكولاس بوثمان

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... ليست مجرد مكتبة .. not just a Bookstore



المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)

ص. ب ٣١٩٦	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
الرياض ١١٤٧١	فاكس	+٩٦٦ ١ ٤٦٥٦٣٦٣
المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)		
شارع العليا	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
شارع الأحساء	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٧٧٣١٤٠
شارع الامير عبدالله	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٦٤٥٨٠٢
شارع عقبة بن نافع	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٧٨٨٤١١
القصيم (المملكة العربية السعودية)		
شارع عثمان بن عفان	تليفون	+٩٦٦ ٦ ٣٨١٠٠٢٦
الخبر (المملكة العربية السعودية)		
شارع الكورنيش	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٤٣٣١١
مجمع الراشد	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٨٢٤٩١
الدمام (المملكة العربية السعودية)		
الشارع الأول	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٠٩٠٤٤١
الاحساء (المملكة العربية السعودية)		
المبرز طريق الظهران	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٥٣١١٥٠١
جدة (المملكة العربية السعودية)		
شارع صاري	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٨٢٧٦٦٦
شارع فلسطين	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧٣٢٧٢٧
شارع التحلية	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧١١١٦٧
مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية)		
أسواق الحجاز	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٥٦٠٦١١٦
الدوحة (دولة قطر)		
طريق سلوى – تقاطع رمادا	تليفون	+٩٧٤ ٤٤٤٠٢١٢
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)		
مركز الميناء	تليفون	+٩٧١ ٢ ٦٧٣٣٩٩٩
الكويت (دولة الكويت)		
الحولي – شارع تونس	تليفون	+٩٦٥ ٢٦١٠١١١

موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**

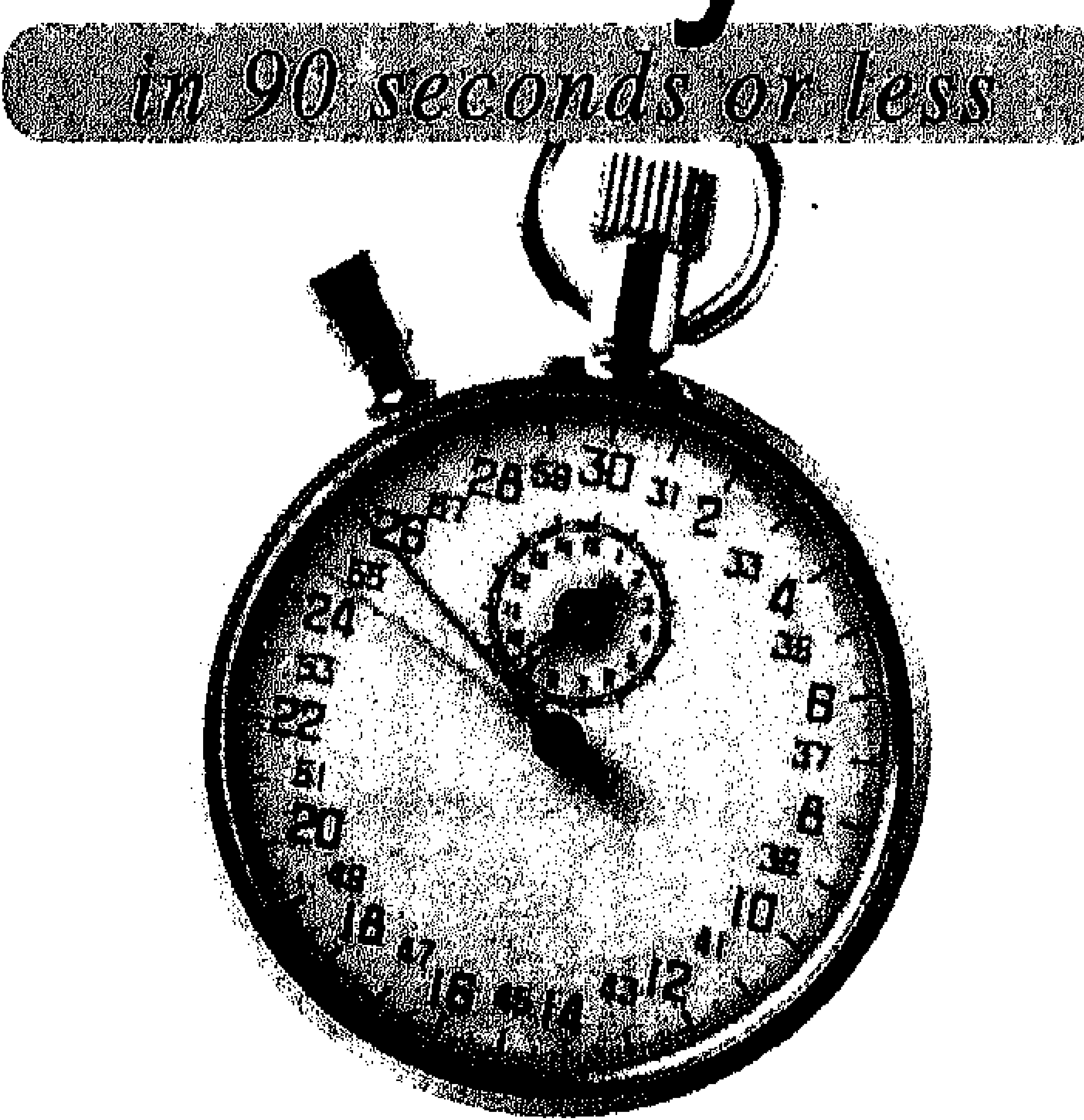
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلاتنا على :

jbpublications@jarirbookstore.com

إعادة طبع الطبعة الخامسة ٢٠٠٤

how to make people Like you

in 90 seconds or less



by Nicholas Boothman





المحتويات

الجزء الثاني:

٩٠ دقيقة لإقامة العلاقة ٢٥

المقدمة

إن اكتشاف سر النجاح ليس شيئاً صعباً. فكلما حسُن تواصلك مع الآخرين، كانت نوعية الحياة التي تحياها أفضل.

لقد اكتشفت أسرار التعامل الناجح مع الناس عندما كنت أعمل مصوراً للأزياء والإعلانات. فلقد كان واضحاً أن التصوير بالنسبة لي هو تعامل وتلاؤم مع الناس أكثر منه تعامل مع الكاميرا سواء كان هذا عند العمل مع شخص واحد ألتقط له صورة لوضعها على غلاف مجلة أو مع ٤٠٠ شخص على سطح سفينة يروجون للسفر على الخطوط النرويجية. وبالإضافة إلى هذا فقد كانت مبادئ إقامة العلاقة عالمية؛ فلم يكن يُهم إذا كانت اللقطة تتم في بهو فندق ريتز في سان فرانسيسكو أو في كوخ مُتداعٍ للسقوط على جانب من جبل في أفريقيا.

وعلى قدر ما أتذكر فقد كان من السهل علي أن أتعامل مع الآخرين بنجاح. هل هذا هبة من الله؟ هل هي موهبة طبيعية في التعامل مع الناس أم أن هناك شيئاً نستطيع أن نتعلمه؟ وإذا استطعنا أن نتعلمه، فهل يمكن أن ندرِّسه أيضاً؟ لقد قررت أن أكتشف الموضوع.

على مدى ٢٥ عاماً من العمل في مجال التصوير للمجلات على مستوى العالم بأسره عرفت أن الموقف ولغة الجسد أهم من إحداث انطباع مرئي قوي؛ فإعلانات المجلات أمامها أقل من ثانيتين لتجذب انتباه القارئ. وقد أدركت أيضاً أن هناك طريقة لاستخدام لغة الجسد ونبرة الصوت تجعل الغُرباء يشعرون بالراحة ويتعاونون معنا. وثالثاً فقد أدركت أن هناك مجموعة قليلة ومُنتقاة من الكلمات التي تبث الحياة في التعبير والمزاج والفعل في أي موضوع تقريباً. ومع وجود كل هذه الأفكار قررت أن أتعمق أكثر في الموضوع.

لماذا من السهل أن تتعامل مع بعض الناس وليس سهلاً مع البعض الآخر؟ لماذا أستمتع أنا بالحديث مع شخص قابلته في التو واللحظة بينما يظن شخص آخر أن نفس الشخص مُمل أو أنه يُهدده مثلاً؟ من الواضح أن شيئاً ما يحدث في مستوى خارج نطاق إدراكنا الواعي، ولكن ما هو؟

وعند هذه النقطة في سعيي لاكتشاف حقيقة الأمر، وقعت يدي على الأبحاث الأولى التي قام بها د. ريتشارد باندلر و د. جون جريندر في جامعة كاليفورنيا بلوس أنجلوس على موضوع أسمياه برمجة علم اللغة العصبي (Neuro-Linguistic programming) وللاختصار NLP. فكثير من الأشياء التي كنت أقوم بها بطريقة بديهية كمصور، قام هذان الرجلان وزملاؤهما بتدعيمها بالوثائق وتحليلها وأشاروا إليها على أنها "مبادئ وتقنيات التميز الشخصي". ومن بين هذه المجموعة من الأفكار الجديدة أوضحوا أن لكل فرد "حاسته المُفضلة". اكتشف هذه الحاسة وسيكون لديك المفتاح لعقل وقلب أي إنسان.

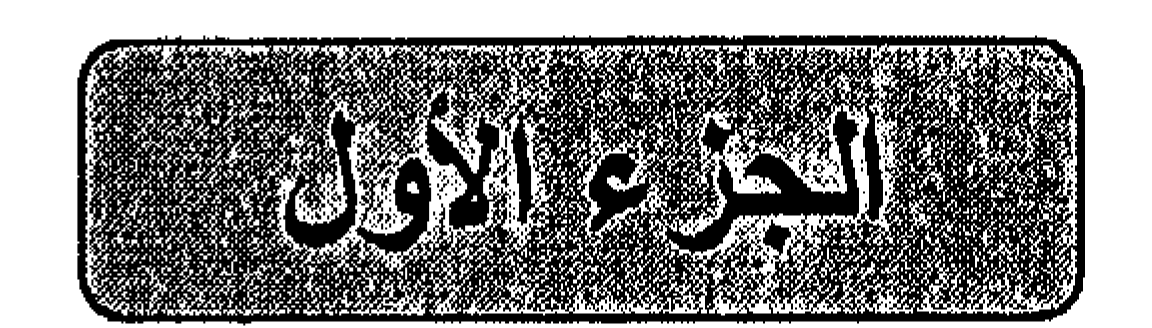
وعندما اتضح الطريق الجديد الذي أسير فيه، وضعت الكاميرا جانباً وقررت أن أُركز على الكيفية التي يعمل بها الناس من الداخل كما يبدو مظهرهم من الخارج. وعلى مدى السنوات القليلة التالية درست مع د. باندلر في لندن ونيويورك وحصلت على ترخيص للعمل كممارس رئيسي في برنامج علم اللغة العصبي. وقد درست "أنماط اللغة الجذابة" في الولايات المتحدة وكندا وإنجلترا وخضت في كل شيء له علاقة بدور العقل في التواصل الإنساني. وقد عملت مع مُمثلين وكوميديين وأساتذة دراما في أمريكا ورواة قصة في أفريقيا لكي أحوّل التدريبات الارتجالية إلى تمارين من شأنها أن تقوي مهارات المُحادثة.

ومنذ ذلك الوقت بدأت أُدير حلقات بحث وأعطي محاضرات على مستوى العالم، وقد عملت مع مختلف المجموعات والأفراد من البائعين إلى المدرسين، ومن مديري شركات يظنون أنهم يعرفون كل شيء إلى أطفال يتميزون بالخجل الشديد حتى إن الناس يظنون أنهم بُلداء الفهم، وقد اتضح لي شيء واحد: إن جعل الناس تحبك في ٩٠ ثانية أو أقل مهارة يمكن تدريسها لأي فرد بطريقة سهلة وطبيعية.

وقد قيل لي مراراً وتكراراً، "نيك، هذا مدهش. لماذا لا تدون هذا في كتاب؟"، ولقد استمعت إلى النصيحة وكتبت. وها هو ما كتبته.

— ن.ب

المواجهة الأولى



١ أهمية الناس

إن التواصل بين الناس يفتح أمام الإنسان آفاقاً لا حصر لها. فإذا أحبك الناس، فإن عملية التعارف تُصبح سهلة وتبقى العلاقة أمامك تُشكلها كما تريد، سواء كان ذلك في سبيل الحصول على وظيفة أو الفوز بترقية أو إتمام صفقة أو انتزاع الحب والإعجاب من شخص ما أو إسعاد جمهورك أو تفادي الدخول في دائرة الشك في شخصك من قبل عائلة زوجتك. الآخرون هم خير مساعد لك في الحياة، فمن بين الآخرين من منحك الحياة من خلال عملية الولادة، ومنهم من يُطعمك ويُكسبك ويَمدك بالمال، ومنهم من يُضحكك ويُبكيك ويهون عليك مصاعب الحياة ويداويك ويستثمر لك مالك ويُصلح لك سيارتك ويواريك الثرى عند الممات. فنحن لا نستطيع أن نحيا بدون الآخرين، كما لا نستطيع أيضاً أن نموت بدونهم.

فالتواصل يتمثل فيما كان أجدادنا يمارسونه من أنشطة اجتماعية منذ آلاف السنين، فليالي السمر حول النار لتناول الطعام أو لمناقشة مختلف أمور الحياة هي خير مثال على التواصل بين الناس، والتواصل هو ما نفعله عندما نجتمع مع بعضنا البعض أو نُقيم مسابقات الجولف أو نَعقد الاجتماعات والمؤتمرات، وهو الذي يُغلف أنشطتنا الثقافية، الجاد منها والترفيهي، وهو أيضاً الذي يتمثل في احتفالاتنا بالزواج أو في اللحظات الحزينة في الجنائز.

فحتى الفنانون والشعراء الذين يقضون شهوراً طويلة وجافة يعملون وهم مُنغلقون على أنفسهم يبغون في النهاية تحقيق التواصل بينهم وبين مجتمعهم من خلال أعمالهم الإبداعية. فالتواصل هو النواة الأساسية التي ترتكز عليها أعمدة الحضارة في كافة أنحاء العالم.

فالآلاف من الناس يتركون بصمتهم على مختلف جوانب حياتنا، منهم خبير الأرصاد الذي يُخبرنا عن أحوال الطقس المتوقعة، أو الفني الذي يعمل في شركة اتصالات في الجانب الآخر من الكرة الأرضية، أو المرأة التي تجمع ثمار المانجو لكي نستخدمها في طعامنا. ففي حياتنا اليومية نتواصل -عن قصد أو عن غير قصد- مع الكثير من الناس في شتى بقاع الأرض.

فوائد التواصل

إن التواصل بين البشر هو المسئول عن إحداث النمو على مستوى الفرد والتطور على مستوى المجتمع ككل، سواء كان هذا في صورة مجموعة من المحاربين الشبان الذين يخرجون بحثاً عن الصيد والإثارة أو مجموعة من العمال الذين يخرجون للترفيه عن أنفسهم بعد عمل يوم شاق. فنحن مدفوعون بالفطرة إلى الاتحاد مع بعضنا البعض وتكوين مجموعات من الأصدقاء وإنشاء المؤسسات والجمعيات التي لولاها ما كنا نستطيع ممارسة أنشطتنا الحياتية.

تواصل وعش أطول

تتم عملية التواصل على أكمل وجه من خلال عقولنا وتفكيرنا. فالعقل يستقبل المعلومات عن طريق الحواس ويُبرمجها عن طريق إيجاد روابط بين

الأشياء وبعضها، ثم يرتقي الفكر بدوره عند تحقيق الفهم لتلك الروابط ويصل إلى القمة عندما يكون قادراً على إحداث روابط جديدة بين مختلف الأشياء.

ويتبع الناس في حياتهم نفس الخطوات التي يتبعها العقل تجاه الأشياء، فالحقيقة تؤكد أن الإنسان الاجتماعي يعيش أطول. ففي كتاب بعنوان Keep Your Brain Alive (اعمل على أن يظل عقلك مُتيقظاً) يورد لورانس كاتز ومانينج روبن بعض الدراسات التي قامت بها مؤسسة ماك آرثر والمركز الدولي للعمر الطويل بنيويورك وجامعة كاليفورنيا الجنوبية، حيث تؤكد هذه الدراسات على أن الناس النشطين جسمانياً واجتماعياً يتمتعون بعمر أطول.

فعندما تقوم بعمل صداقات في العالم الخارجي، فأنت بالتالي تُنشئ صداقات في عالمك الداخلي وفي داخل عقلك وفكرك مما يجعلك دائماً يقظ الفكر والوجدان. ويقوم إدوارد م.هالوويل في كتابه Connect (التواصل) بسرد دراسة قامت بها د.ليزا بيركمان من كلية هارفارد لعلوم الصحة، حـيث قامت بمساعدة فريقها ببحث ٧٠٠٠ حالة تتراوح أعمارهم بين ٣٥ و ٦٥ على مدار فترة وصلت إلى ٩ أعوام، وقد أثبتت الدراسة أن الناس الذين يفتقرون إلى الروابط الاجتماعية يكونون أكثر عُرضة ثلاث مرات للإصابة بالأمراض والموت بسببها عن أولئك الذين يتمتعون بعلاقات اجتماعية واسعة، وهذا بصرف النظر عن الحالة الاجتماعية والاقتصادية والعادات الصحية المختلفة، مثل التدخين وإدمان المشروبات الكحولية والبدانة والمجهود الجسماني الشاق.

تواصل واحظ بالتعاون

يعمل الناس في كثير من الأحيان على مساعدتك في تلبية احتياجاتك وتحقيق رغباتك. فأياً كان ما تبغيه من الحياة –سواء كان الحب أو الوظيفة رفيعة المستوى أو حتى الذهاب إلى عرض مسرحي– فلابد أنك ستحتاج أحداً ليساعدك في الوصول إلى هدفك. فإذا أحبك الناس، فسيكونون على أتم الاستعداد لبذل الوقت والجهد من أجلك، وعلى قدر قوة العلاقة بينك وبينهم يكون مقدار البذل والتضحية من ناحيتهم.

تواصل وعش آمنا

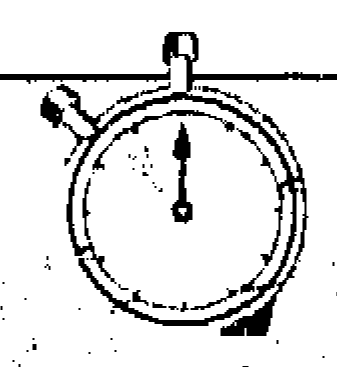
التواصل بين البشر هو الأساس الذي يقوم عليه المجتمع، فالمجتمع هو حصيلة تراكم العديد من العلاقات والمبادئ والقيم والإنجازات والاهتمامات. فمنذ ثلاثة آلاف عام، فيما نُطلق عليه اليوم اسم روما، اعتاد الأوروبيون ذوو الأصول الهندية أن يجتمعوا ويخرجوا في جماعات للصيد للحفاظ على جنسهم ولكي يحمي بعضهم بعضاً، ومنذ ثلاثمائة عام قام تاجر فرنسي بتوسيع دائرة معارفه حيث ساعده هذا في بناء ميناء آمن ليكون مقراً لتجارة الفرو التي يُديرها، وسرعان ما ظهرت مدينة ديترويت على وجه الأرض!

فنحن دائماً في حاجة إلى الناس حيث إن هناك كثيراً من المصالح المُتبادلة داخل المجتمع تدفعنا إلى السعي خلف الآخرين وطلب مساعدتهم. فالمجتمع المترابط يمد أفراده بالقوة والأمان وعندما نشعر بالقوة والأمان نستطيع أن نُكرس طاقاتنا في التطوير الاجتماعي والثقافي والروحاني.

تواصل واحظ بالحب

كثيراً ما نحظى بالمساندة العاطفية من شخص آخر. فنحن لسنا أنظمة مغلقة لا تتفاعل إلا مع نفسها، ولكننا مفطورون على أن نتأثر بمن حولنا، ونتأثر بملاحظاتهم عنا وبتشجيعهم أو بتوبيخهم لنا، كما نتأثر بأي رد فعل ناحيتنا يصدر عن الجانب الآخر، فأحياناً يحدث أن نقابل شخصاً يؤثر تأثيراً إيجابياً على عواطفنا وأحاسيسنا وميكانيكية أجسامنا فيما نُسميه بالحب. فالناس هم الذين يسهلون علينا مصاعب الحياة ويزيدون من حلاوة الأوقات الجميلة سواء كان هذا عن طريق لغة الجسم أو الإيماءات أو تعبيرات الوجه أو نبرة الصوت أو حتى بالكلمات وحدها.

فنحن نستهلك المخزون العاطفي لدى الناس تماماً كما نستهلك الهواء الذي نستنشقه والطعام الذي نتناوله. فإذا حرم الإنسان من التفاعل الجسدي والعاطفي مع شخص آخر (فالمعانقة أو حتى الابتسامة يمكن أن يكون لها مفعول قوي للغاية) فسوف يذبل ويموت تماماً كما لو كان قد حُرم من الطعام. فتلك الحقيقة توضح لنا لماذا يُصاب الأطفال اليتامى في الملاجئ بالأمراض المُختلفة ويُعانون من الضعف العام على الرغم من أنهم يتناولون ما يكفيهم من طعام ويلبسون ثياباً جيدة. فالناس المصابون بمرض التوحد يتوقون إلى التفاعل الجسماني والعاطفي ولكن افتقارهم إلى المهارات الاجتماعية هو ما يعوقهم عن تحقيق هدفهم. فكثيراً ما نسمع عن موت أحد الأزواج عقب وفاة الآخر ببضعة أشهر أو حتى ببضعة أسابيع على الرغم من أنه لا يُعاني من أي مشاكل صحية من الناحية الطبية. فالطعام والمأوى ليسا كافيين لاستمرار الحياة، ولكننا نحتاج لجانبهما إلى بعضنا البعض وإلى الحب والتفاهم.



وجهاً لوجه

يؤمن كثير من الناس بفاعلية شبكة الإنترنت في تجميع الأشخاص ذوي الاهتمامات المتشابهة مع بعضهم. فإذا كنت تبحث عمن يشاركك هوايتك المفضلة أو عمن يحب نفس الرياضة التي تحبها فالشبكة هي خير معين لك، فالناس الذين تضطرهم ظروفهم المرضية إلى البقاء حبيسي المنازل يعتبرون شبكة الإنترنت هبة من عند الله.

ولكن يجب أن نتذكر أن قضاء وقت طويل أمام شاشة الكمبيوتر والتحدث من خلال الكتابة إلى المستخدمين الآخرين على الشبكة لن يعوضك عن متعة الجلوس وجهاً لوجه مع شخص آخر، بكل ما تحمله تلك التجربة من مزايا. فأنت تحتاج إلى التواجد وجهاً لوجه مع أي شخص آخر ولفترة ما حتى تستطيع أن تصل معه إلى مرحلة من التفاهم سواء عن طريق الكلمات أو عن طريق الإيماءات والأحاسيس. فالأجواء التي تنشأ نتيجة الحضور الجسماني والعقلي تتفوق في الأهمية على الانجذاب السطحي الذي قد يحدث بين شخصين. فعلى سبيل المثال، فإن كل شخصين يحدثان جواً معيناً من حولهما يعتمد على مدى تلقائيتهما مع بعضهما البعض، ومدى حاجتهما للتحدث وإنشاء التواصل بينهما ومدى صدقهما وصراحتهما ومساندتهما لبعضهما البعض.

فإذا كنتما غير قادرين على إرضاء الاحتياجات العاطفية لبعضكما البعض، فإن العلاقة بينكما تكون مهددة بالفشل، وهذا ما يحدده التفاعل الشخصي فقط، فهنا تستطيع أن تحكم ما إذا كنت فعلاً تتواصل مع الناس أم لا.

فائدة حب الناس

إذا أحببك الناس، فسيشعرون بالراحة والتلقائية عند تواجدهم معك، وبالتالي سيعطونك كل اهتمامهم ويرحبون بك في عالمهم الخاص. إن كسب حب الناس يعتمد في بعض الأحيان على المظهر العام، ولكنه يتوقف في النهاية على المشاعر التي تُثيرها في الشخص الذي تتعامل معه. فقد اعتادت جدتي التي علمتني كيفية كسب حب الناس أن تتحدث عن الطريقة التي تجعلنا نتمتع بشخصية حاضرة بين الناس، فلقد كنا نخرج سوياً إلى المنتزه و ننظر إلى الأشخاص الذين يبدو عليهم الثقة بالنفس وحب الناس لهم وأولئك الذين تبدو عليهم حدة الطباع والجدية فنضحك عليهم. وكانت جدتي تُعقب بقولها إن في إمكاننا أن نُصبح ما نشاء.

فالناس المحبوبون يعطون دائماً إشارات واضحة تدل على ترحيبهم ورغبتهم في أن يكونوا جزءاً من المجتمع، فهم يوضحون أن قنوات التفاهم والتحاور مع الناس لديهم مفتوحة ومُستعدة للعمل، وفي هذه الإشارات تَكمن الثقة بالنفس والإخلاص تجاه الآخرين. فهذا النوع من البشر يُعلن عن نفسه من خلال وجه دافئ التعبيرات قادر على نقل الرغبة في التواصل مع الآخرين والعمل معهم، مما يُعطيه المصداقية ويلفت انتباه الآخرين إليه.

لماذا في ٩٠ ثانية؟

الوقت ثمين. الوقت كالسيف إن لم تقطعه قطعك. أصبح الوقت الآن ملكية خاصة يسعى كل إنسان إلى الحفاظ عليها، فنحن

نستثمر وقتنا، نجعله يتوقف أو يُبطئ أو يُسرع، نفقد الإحساس به أحياناً وقد نشوهه، ونلجأ في أحيان أخرى إلى شراء الأجهزة التي توفر الوقت. ولكن مع هذا فالوقت هو أحد الأشياء التي لا نستطيع أن ندخرها مهما بذلنا من جهد.

ففي الماضي كنا مفطورين على أن نتعامل باحترام مع بعضنا البعض، وكنا نُكرس وقتاً لتوطيد أواصر الصداقة بيننا ولاكتشاف الاهتمامات المشتركة التي تجمعنا سوياً. ولكن الآن وفي خضم الحياة، فإننا نجري مُسرعين في محاولة يائسة لتحقيق أهدافنا التي لا تنتهي؛ حتى أننا لا نجد الوقت للتقرب إلى شخص ما وإقامة صداقة معه. فنحن الآن نبغي التواصل ونقوم بعمل الفروض ونتخذ القرارات في ثوان معدودة وحتى قبل أن نتحدث بكلمة واحدة مع الشخص الذي أمامنا. ففي ثانية واحدة نُقرر ما إذا كان صديقاً أم عدواً، وإذا كان يُمثل لنا فرصة أم يُهدد مصالحنا، وإذا كان قريباً منا أم بعيداً عنا كل البعد.

فبالفطرة نُقَيم بعضنا البعض، وإذا لم نستطع أن نُعطي الآخرين انطباعاً جيداً عن أنفسنا وبسرعة فإننا نُخاطر بأن يتم تجاهلنا وعدم الاهتمام بنا سواء كان هذا عن قصد أو عن غير قصد.

وهنا يبرز السبب الثاني في أهمية أن نحظى بالقبول من الطرف الآخر في ٩٠ ثانية أو أقل. فالحقيقة تؤكد أن فترة التركيز والانتباه لدى الإنسان لا تكاد تتجاوز ٣٠ ثانية. فنحن نستطيع أن نعقد مقارنة بين تلك الفترة وبين عملية السيطرة على قطيع من القرود المتوحشة لكي نُدرك مدى صعوبة أن تطول. فالتركيز على شيء ما يتطلب التجديد وإنشاء علاقات مُبتكرة من

قبل الطرف الآخر. فإذا لم نجد شيئاً ممتعاً ومُثيراً لنُركز عليه، فإن انتباهنا يتشتت وتسرح عقولنا في أشياء أخرى قد تبدو أكثر أهمية وإمتاعاً مما نُركز عليه، كان نُفكر مثلاً في السلام العالمي ونحن نستمع إلى محاضرة مُملة في الكيمياء.

اقرأ هذه الجملة ثم انظر إلى أي شيء ساكن أمامك. (الأعمال الفنية الرائعة لا تصلح لهذه التجربة). ركز نظرك على ذلك الشيء الساكن لمدة ٣٠ ثانية، سوف تجد أن عينيك قد أصابهما الغيام بعد عشر ثوان إن لم يكن قبل ذلك.

ففي عملية التواصل لا يكفي أن تستحوذ على اهتمام الطرف الآخر، ولكن يجب أن تُحافظ على دوام هذا الاهتمام لفترة تساعدك على أن توصل الرسالة التي تريدها، فسوف تستحوذ على اهتمام الآخرين من خلال حبهم لك، ولكنك ستحتفظ بهذا الاهتمام من خلال نوعية العلاقة التي تقيمها معهم، حيث يتوقف كل هذا على مدى حضورك لديهم وعلى مظهرك وتحركك الجسماني، ثم القضية التي تطرحها وكيفية مناقشتك لها ومدى حماسك أثناء المناقشة، ثم تأتي بعد ذلك المشاعر التي تُثيرها في الآخرين من خلال المناقشة التي تقوم بها.

فعندما تتعلم كيف تُقيم صداقات جيدة وسريعة مع الناس، فإنك بالتالي ستعمل على تحسين علاقاتك في العمل وفي البيت أيضاً. وستستشعر متعة أن تتقرب إلى الناس بثقة وبإخلاص. ولكن وبعد كل هذا يجب أن

نوضح أننا لسنا بصدد تغيير شخصيتك ولا فرض أسلوب جديد للحياة عليك، ولكننا نقدم لك بعض المهارات في فن التعامل التي يمكنك استخدامها عند الحاجة.

فإقامة علاقة مع شخص أو مع مجموعة في أقل من ٩٠ ثانية قد يكون أمراً عسيراً لُمعظم الناس، سواء كان هذا في موقف اجتماعي أو أمام جمهور داخل النطاق الوظيفي أو حتى مع الحاضرين داخل قاعة المحاكمة. فالشيء المُذهل هنا أننا ينقصنا التدريب على واحدة من أهم المهارات الحياتية، ألا وهي مهارة التواصل مع الآخرين. فمن خلال قراءتك ستكتشف أنك تمتلك بالفعل معظم القدرات التي تحتاجها لإقامة علاقات جيدة مع الآخرين، برغم أنك لم تكن تدري قط أنها موجودة بداخلك.

٢ الانطباعات الأولى

في هذا الكتاب، سنُقسم التواصل بين الناس إلى ثلاثة أقسام: المقابلة، إقامة العلاقة، ثم التفاعل. وتحدث هذه الأجزاء الثلاثة بسرعة وتتداخل وتختلط مع بعضها البعض. وهدفنا أن نجعلها تلقائية وسهلة قدر الإمكان بالإضافة إلى جعلها ممتعة ومجزية.

فأنت تبدأ عملية التواصل بمقابلة الناس. فقد تُقابل شخصاً ما بالصدفة، شخص على نفس القطار يكون مُحباً لنفس النوعية من الأفلام التي تُحبها. وقد يحدث أحياناً أن يُقدمك ابن عمك لشخص يعشق شكسبير ويهوى الرحلات الخلوية مثلك تماماً.

فإذا كانت المُقابلة هي تواجد شخصين أو أكثر معاً، فإن التفاعل هو ما نقوم به في نفس اللحظة التي نُدرك فيها وجود الشخص الآخر معنا. وبين هذين الحدثين –المقابلة والتفاعل– توجد عملية إقامة العلاقة في ٩٠ ثانية والتي تربط الحدثين معاً.

المقابلة

إذا أعطيت الانطباع الصحيح خلال أول ثلاث أو أربع ثواني في أي مقابلة جديدة، فأنت بالتالي تجعل الشخص الآخر يؤمن بإخلاصك وبأهليتك للثقة، وستجد أن الفرصة لإنشاء العلاقة أصبحت سهلة أمامك.

التحية

نحن نُطلق لفظ "التحية" على الثواني الأولى من أي مقابلة. ونُقسم هذه التحية إلى خمسة أجزاء: الافتتاحية، العين، الابتسامة، التحية الكلامية (السلام)، الانحناء.

الافتتاحية. الجزء الأول من التحية هو أن تُعلن عن ترحيبك من خلال جسدك ورد فعلك. ولكي تنجح في هذا، لابد أن تكون قررت مُسبقاً تبني موقف إيجابي يُناسبك. فهذا هو الوقت الذي ينبغي أن تشعر فيه شعوراً إيجابياً وتعي هذا الشعور جيداً.

تأكد أن لغة جسدك مُستعدة. فإذا كان موقفك إيجابياً، فسينعكس هذا بالضرورة عليك. اعمل على أن يظل قلبك وعواطفك مع الإنسان الذي تتقابل معه. لا تُغط قلبك بيديك، وإذا أمكن، فاخلع معطفك حتى لا يكون عائقاً أمام إقامة العلاقة.

العين. يرتبط الجزء الثاني من المقابلة بالعين. كن البادئ بالنظر إلى الشخص الآخر، وانظر إليه مباشرة في عينيه واحرص على أن تعكس عيناك موقفك الإيجابي، فتلاقي العيون هو التفاعل الحقيقي.

تعود ان تنظر إلى الناس مباشرة في أعينهم. عند مشاهدتك للتليفزيون في إحدى الليالي، احرص على ملاحظة لون العين لأكبر عدد ممكن من الناس وكرر اللون الذي لاحظته لنفسك. وفي اليوم التالي افعل نفس الشيء مع كل شخص تقابله وانظر إلى عينيه مباشرة

الابتسامة. يرتبط هذا الجزء ارتباطاً وثيقاً بلغة العيون. كن أول من يبتسم واحرص على جعل ابتسامتك تُعكس موقفك. فأنت الآن قد استحوذت على اهتمام الطرف الآخر من خلال لغة جسدك وتلاقي أعينكما وابتسامتك الأخاذة، فيكون بالتالي انطباع الطرف الآخر عنك أنك شخص مُخلص وجدير بالثقة ولست مجرد شخص أحمق (برغم أنك في بعض الأحيان قد تخشى أن يظن الطرف الآخر ذلك).

التحية الكلامية (السلام). بصرف النظر عن الكلمة التي تحيي بها -سواء كانت "السلام عليكم" أو "مرحباً" أو "أهلاً بك" أو "صباح الخير"- فاحرص على قولها بنغمة مُرحبة والصق بها اسمك مباشرة (صباح الخير! أنا أحمد)، فكما كنت أول من ابتسم ونظر إلى الشخص مباشرة في عينيه، فكن أول من يبدأ بتعريف نفسه. فعند هذه المرحلة وفي ثوان معدودة تستطيع أن تجمع معلومات شتى عن الشخص الذي تقابله، حيث تساعدك تلك المعلومات في وقت لاحق عند تحدثك معه.

اعمل على أن تقود الموقف. مد يدك إلى الشخص الآخر لتُصافحه. وإذا وجدت الموقف مُلائماً، فكرر اسم الشخص الذي تُقابله عدة مرات لكي تُثبته في ذاكرتك؛ ولكن لا تقل "أحمد، أحمد، أحمد، سرني لقاؤك" وقل "أحمد، سرني لقاؤك يا أحمد!" فكما سترى في الفصل السابع، ستجد أن هذه التحية يعقبها جملة تُحدد المكان والمناسبة المُرتبطين بالموقف.

الانحناء. الجزء الأخير من تقديمك لنفسك هو الانحناء. والانحناء يكاد يكون حركة غير ملحوظة للأمام لتوضيح استعدادك للتواصل واهتمامك بالطرف الآخر في الوقت الذي تبدأ فيه "بالتزامن" أي بالتآلف مع الشخص الذي قابلته لتوّك.

تمرين على التحية

إطلاق الطاقة

هذا واحد من أقوى التمارين التي نقوم بها في حلقات البحث التي أشرف عليها، ولكنك تستطيع أن تحولها إلى قوة لا يُستهان بها حتى بدون وجود إشراف عليك.

سوف تحتاج إلى شريك للعمل معك. قفا على بعد ٨ أقدام من بعضكما وجهاً لوجه كما لو كنتما شخصين يستعدان لإطلاق النار من مسدساتهما كما نرى في أفلام رُعاة البقر. وفي اللحظة التي تقول فيها "مرحباً!" ضم يديك مع بعضهما ثم اسحب يدك اليمنى من اليسرى في اتجاه شريكك. اجمع ما يمكنك جمعه من الطاقة من جسدك كله واحتفظ بها في قلبك، ثم انقل هذه الطاقة إلى يدك اليمنى (التي تستعملها في المصافحة) ووجهها مباشرة إلى قلب شريكك. إن هذا يُعد شرحاً تفصيلياً لشيء لا يستغرق أكثر من ثانيتين، ولكن عندما تعمل الست قنوات -الجسد، القلب، العينان، الابتسامة، ضم اليدين، الصوت/النفس- وتطلق كل قوتها على الشخص الذي أمامك في ومضة خاطفة يحدث تحول ملحوظ في الطاقة.

عندما يستقبل شريكك تلك الطاقة سرعان ما يُطلقها عليك بنفس الطريقة. كرر هذه التجربة مع زميلك واستمرا بسرعة وبتركيز في إطلاق طاقاتكما على بعضكما البعض. تأكد من أنك تقوم بالتفاعل مُستخدماً الست قنوات في وقت واحد. تمرنا مع بعضكما لمدة دقيقتين.

وهنا تبدأ المتعة الحقيقية. فأنت في طريقك أن تبدأ في إطلاق أنواع مختلفة من الطاقة: المنطق/طاقة الرأس، التفاعل/طاقة الحنجرة، الحب/طاقة القلب، القوة/طاقة شبكة الأعصاب الموجودة في فم المعدة. فأنت قمت بالفعل بإطلاق طاقة الحب/القلب.

قم الآن بعمل الرأس للرأس بدلاً من القلب للقلب. استمرا في إطلاق المنطق/طاقة الرأس على بعضكما حتى تتيقنا أنكما تستطيعان أن تشعرا وتفرقا بينها وبين الحب/طاقة القلب.

وبعد دقيقتين أو ثلاثة من التمرين جربا الثنائيات الأخرى: الحنجرة للحنجرة، فم المعدة لفم المعدة، إلخ.

ستشعر بتحسن. حدد نوعية الطاقة التي تريد أن ترسلها، ولكن لا تقل ما هي. حيي شريكك وصافحه بالأيدي وقل "مرحبا" وأطلق طاقتك! ويجب على شريكك أن يُحدد نوعية الطاقة التي يستقبلها. بدّل الأدوار. استمر في التمرين حتى تصبح لغة جسدك دقيقة وغير ملحوظة تقريبا.

الخطوة التالية هي أن تخرج وتمارس هذه الطريقة مع الناس الذين تقابلهم. أطلق طاقتك وأنت تقول "مرحبا" لشخص ما في السوبر ماركت، أو للنادل في المطعم، أو لأحد أقاربك أو للشخص الذي يُصلح لك آلة النسخ الفوتوغرافي في مكتبك، وسوف يلاحظ الناس أن هناك شيئا متميزاً في شخصيتك، قد يسميه البعض (سمة النجوم).

المصافحة باليد

يُصاحب المصافحة باليد بعض التوقعات، فيجب أن تكون جادة وتوحي بالاحترام كما لو كنت تضغط على الجرس لتطلب أحداً من خدمة الغرف في فندق ما. فإذا لم تُعط الشخص الآخر انطباعاً جيداً وأنت تصافحه، فإنه سيندفع في محاولة لفهم ما يحدث وسينمو عنده شعور أن هناك خطأ ما؛ كما لو كان الماء الساخن ينساب من صنبور الماء البارد. فالعقل يكره التشوش ويؤثر الانسحاب وبسرعة عندما يصطدم به.

لمصافحة بدون استعمال اليد هي أداة تعارف قوية وفعالة. قم بفعل كل شيء تقوم به في المصافحة باليد، ولكن بدون استعمال يدك. أشر بقلبك إلى الشخص الآخر وقل أهلاً بك. أضئ عينيك وابتسم وأطلق نفس الطاقة التي غالباً ما تُصاحب المصافحة باليد.

فالمصافحة بدون استعمال اليد يمكن أن تقوم بدور هائل عند إجراء العروض التقديمية عندما تُريد أن تُقيم علاقة مع مجموعة ما أو مع جمهور.

إقامة العلاقة

العلاقة هي إيجاد الاهتمامات المُشتركة، والنطاق الآمن الذي يستطيع اثنان أو أكثر من الناس من خلاله أن يرتبطوا فكرياً ببعضهم. فعندما تكون هناك علاقة، فكل واحد منكم يدخل شيئاً في حيز التفاعل -الاهتمام، الدفء، الروح المرحة، على سبيل المثال- وبالتالي فإن الطرف الآخر يتفاعل ويشعر بالتعاطف أو يتعدى ذلك فينهمك تماماً في

عواطف واهتمامات الطرف الآخر؛ ربما يتفاعل بأن يرد بفكاهة تُناسب الموقف. فالعلاقة هي السبيل إلى أن يأخذ التفاعل الاجتماعي مجراه الطبيعي.

فمكافأتك عندما تنجح في إقامة العلاقة هي القبول الإيجابي من الطرف الآخر. وهذا القبول لن يكون في شكل كلمات كثيرة ولكنه سيوضح المعنى الآتي: "أنا مُدرك أنني قابلتك منذ لحظة، ولكنني أحبك ولذلك فسوف أوليك اهتمامي". وأحياناً تنشأ العلاقة من تلقاء نفسها كأنها تنشأ صدفة، وأحياناً أخرى يجب أن تُساهم أنت في إنشاء هذه العلاقة. وعندما تتخذ الطريق الصحيح، فإن التفاعل يبدأ. ولكنك إذا بدأت بداية خاطئة، فستضطر إلى بذل جهد كبير في سبيل الحصول على اهتمام الآخرين بك.

فعندما تُقابل وتُحيي أناساً جُدداً، فستتوقف قدرتك على إقامة العلاقة على أربعة أشياء: موقفك، وقدرتك على أن "تُزامن" أي توفِّق بعض المظاهر مثل لغة جسدك ونبرة صوتك، ومهارتك في التّحدث، وقدرتك على اكتشاف الحاسة التي يعتمد عليها الطرف الآخر في معظم الأحيان سواء كانت الحاسة السمعية أو البصرية أو الحركية. وعندما تُصبح ماهراً في هذه القدرات الأربع، فستكون قادراً على التواصل وإقامة العلاقة مع أي شخص تختاره وفي أي وقت.

استمر في القراءة وستكتشف أنك من الممكن أن تسرِّع من عملية الشعور بالراحة مع أي إنسان غريب عنك عن طريق تجاوز عادات التعارف المعهودة والخوض مباشرة وبطريقة تلقائية في الأشياء التي يفعلها الناس الذين يحبون ويألفون بعضهم. وستجد أنك في وقت ضئيل جداً ستتفاعل مع الطرف الآخر

كما لو كنتما تعرفان بعضكم منذ وقت طويل. فكثير من الطلبة أجزموا بأنهم عندما ينجحون في إقامة العلاقة بطريقة تلقائية، فإن الطرف الآخر كثيراً ما يتساءل، "هل سبق وأن تقابلنا؟"، أنا أعرف هذا الشعور فهو يحدث لي مراراً وتكراراً. وليس فقط الناس هم الذين يطرحون هذا السؤال. ولكنني أنا نفسي أشعر أن نصف عدد الناس الذين أقابلهم لأول مرة قد سبق وأن قابلتهم؛ فهذا ما يحدث عندما تخطو بتلقائية داخل العالم الخاص بالطرف الآخر، فهو حقاً شعور رائع.

التفاعل

يبدو... أن لكل شخص مفهومه الخاص به لكلمة "التفاعل"، ولكن تعريف هذه الكلمة غالباً ما يكون على النحو الآتي: "التفاعل هو تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر"..."التفاعل هو قدرتك على نقل رسالتك إلى الطرف الآخر"..."التفاعل هو أن تكون مفهوماً وواضحاً".

في الأيام الأولى من برنامج علم اللغة العصبي NLP، قام ريتشارد باندلر وجون جريندر بصياغة تعريف دقيق للتفاعل من خلال بحثهما الخاص بدراسة التميز وإيجاد نموذج يوضح كيف يُنظم الأفراد تجربتهم الحسية الفردية: "فمعنى التفاعل يكمن في رد الفعل الذي يجلبه". فهذا التعريف بسيط ودقيق حيث يعني أنك مسئول بنسبة ١٠٠٪ عن نجاح أو فشل تفاعلك مع الناس. فأنت صاحب الرسالة التي تريد توصيلها أو الهدف الذي تبغي تحقيقه، وأنت المسئول الأول عن تحقيق ذلك. وبالإضافة إلى هذا، فأنت الذي تتمتع بالمرونة الكافية لتغيير ما تفعله في حالة الفشل في

التفاعل إلى أن تصل في النهاية إلى ما تريد. ولكي نعطي شكلاً ووظيفة محددين لمفهوم التفاعل هنا، سنفترض أننا نُحدد رد فعل ما أو نتيجة مُعينة داخل عقولنا. فالناس الذين يفتقرون إلى مهارات التفاعل مع الآخرين لا يفكرون مُسبقاً في ردود الفعل التي يبغونها من الطرف الآخر؛ ولذلك لا يستطيعون أن يوجهوا طاقاتهم للحصول عليها.

فالمهارات التي ستتعلمها هنا ستخدمك في كافة مراحل التفاعل بدءاً من التعاملات الاجتماعية كتكوين علاقات جديدة وضمان أن تكون مفهوماً واضحاً في تعاملاتك اليومية وانتهاء بالتقلبات التي يمكن أن تحدث في حياتك أو في حياة من يتأثرون بك.

فالطريق إلى التفاعل المؤثر ينقسم إلى ثلاثة أجزاء واضحة:

حدد ما تريده بالضبط. اعمل على صياغة نواياك بالإثبات، ويُفضل أن تستخدم الزمن المضارع. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تقول "أنا أريد علاقة ناجحة، فلقد استحوذ شكل وطعم وصوت وإحساس ورائحة هذه العلاقة وأنا جزء منها على مُخيلتي، وأنا أعرف متى سأحصل عليها"، بدلاً من قولك "أنا لا أريد أن أظل وحيداً".

اكتشف حقيقة ما تحصل عليه. احصل على رد فعل. ستعرف أن تضييع الوقت في المقاهي المليئة بدخان السجائر لا يُناسبك.

غير ما تفعله حتى تحصل على ما تريد. رتب خطة: "سأدعو عشرة أشخاص على العشاء كل ليلة جمعة". افعل هذا ثانية مع الحصول على المزيد من ردود الأفعال. أعد الدورة؛ أعد ترتيب خطتك؛ افعل؛ احصل على

ردود أفعال؛ حتى تحصل على ما تريد. يمكنك أن تُطبق هذه الدورة على أي جزء في حياتك تريد أن تُحسنه؛ المال، العاطفة، الرياضة، العمل، وأي شيء آخر تختاره.

اعرف ما تريده.

اكتشف حقيقة ما تحصل عليه.

غير ما تفعله حتى تحصل على ما تريد.

إن تذكر هذا في منتهى السهولة باستخدام الاختصار KFC. فالحرف K يرمز إلى كلمة Know (اعرف)، والحرف F يرمز إلى كلمة Find (اكتشف)، والحرف C يرمز إلى كلمة Change (غير). عوّد نفسك بين الحين والآخر أن تتذكر هذه الحروف وتسأل نفسك إلى أي مدى تطورت مهاراتك في التفاعل

ما ستقرؤه في الفصول القادمة...

في الفصول القادمة سنشرح كيفية إقامة العلاقة بشيء من التفصيل، كما سنتناول أهمية الموقف الإيجابي الحقيقي في إعطاء صورة إيجابية عن نفسك. سوف تتعلم ما يحدث عند أول نظرة على السطح، وتحت السطح وستعرف أهمية أن تتناغم لغة جسدك مع نبرة صوتك مع كلماتك لتقول نفس الشيء. لا إشارات مُختلطة، لا رسائل غامضة، لا تشتت. سوف تعرف كيف أن لغة جسدك قد تروق للبعض وقد تُرفض من البعض الآخر،

وكيف أنه يمكنك أن تؤثر تأثيراً إيجابياً على مشاعر الناس تجاهك ببعض التعديلات التي تُجريها على حركاتك الخاصة.

وسوف نغوص في عالم "التزامن" أو التآلف الدافئ والمرحِّب، فستتعلم كيف تتجاوب مع الإشارات التي يُرسلها لك الآخرون حتى يشعروا بالتلقائية والتآلف والراحة معك. وسوف نُناقش أيضاً الأهمية القصوى لنبرة الصوت وكيف أنها تؤثر في العواطف والأحاسيس التي نريد أن نوحي بها.

وقد خصصنا فصلاً كاملاً لكيفية البدء والمحافظة على استمرار المناقشة المُمتعة. وسوف نستكشف كل الطرق التي تجعل الناس تُرحب بالكلام معنا ونتجنب تلك التي تجعلهم يأبون التَحدث معنا. وسنتعامل أيضاً مع المُجاملات، وكيفية الحصول على المعلومات، وكيف نجعل أنفسنا أشخاصاً لا تُنسى في أذهان الناس.

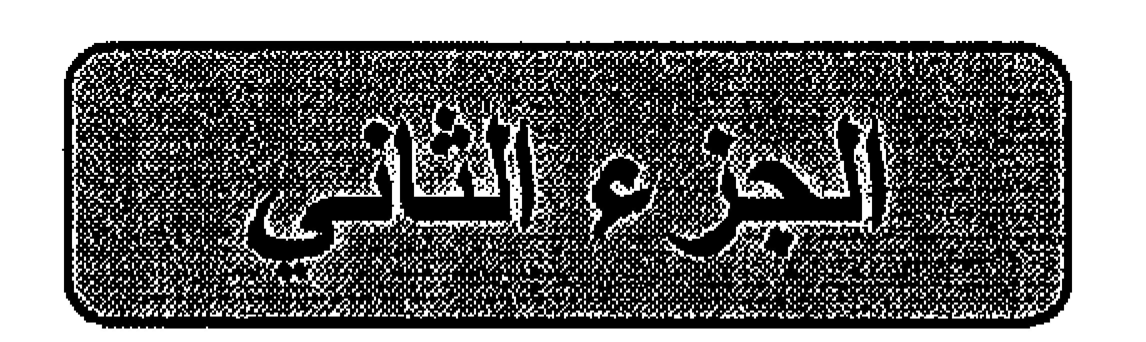
وفي النهاية سنغوص أكثر حتى نصل إلى جوهر النفس الإنسانية. فالحقيقية المدهشة هي أن لكل واحد منا حاسة واحدة يَكثر من الاعتماد عليها أكثر من اعتماده على الحواس الأخرى برغم أننا نُبحر في هذا العالم مُستخدمين حواسنا الخمسة مُجتمعة.

فسأريكم كيف أن الناس دائماً ما تُعطي إشارة عن الحاسة التي تُفضل استعمالها وكيف تستطيع أنت أن تتحرك داخل موجات هذه الحاسة. فهل يختلف الناس الذين يعتمدون على آذانهم عن أولئك الذين يعتمدون على أعينهم؟ فهم بالفعل يختلفون وسوف تعرف كيف تُكيف عملية التفاعل لكي تتوافق معهم.

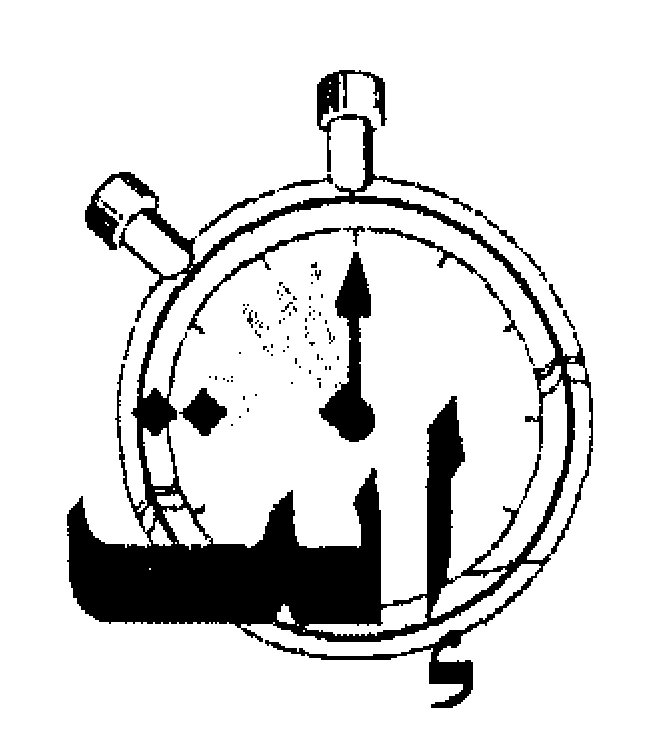
ويحتوي كل فصل على تمرين واحد على الأقل ليُساعدك على إدراك قوة التواصل. يمكنك القيام ببعض هذه التمارين بمفردك؛ ولكنك سوف تحتاج إلى شريك في البعض الآخر. فدعنا نواجه حقيقة أن التفاعل وجهاً لوجه ومهارات إقامة العلاقة هي أنشطة مُختلطة؛ فلا تستطيع أن تتعلمها كلها بمفردك.

التواصل. فدائماً ما يُعطي الرجال والسيدات والأطفال إشارات عما يجعلهم يتفاعلون ولكيفية إحساسهم بالعالم من حولهم من خلال لغة أجسادهم ونبرات أصواتهم وحركات عيونهم واختيارهم للكلمات. فهم ببساطة لا يستطيعون التوقف عن فعل ذلك. والآن فهذا يرجع إليك لتتعلم كيف تستخدم هذا الفيض من المعلومات لتحقيق نتائج مُمتازة وعلاقات أكثر إرضاءً.

٩٠ ثانية لإقامة العلاقة



٣ هناك شيء مميز في هذا الشخص يجعلني أحبه



إنك في حاجة إلى إقامة علاقة، سواء كنت تحاول أن تبيع شيئاً أو تحصل على موعد مع من تُحب أو حتى تتخلص من مخالفة المرور التي يصمم الشرطي على تحريرها لك.

في بعض الأحيان، تحدث العلاقة بطريقة طبيعية لا تستطيع تفسيرها. فالمهمة تُنجز وتستمر المناقشة ويمزق الشرطي المخالفة التي حررها. ولكن كم مرة وجدت نفسك في موقف لا تستطيع فيه أن تتواصل مع الشخص الآخر مهما بذلت من جهد؟ فأنت تعرف أنك إنسان لطيف ومُهذب، وقد تكون أيضاً شخصية مُتميزة وشديدة الجاذبية، ولكنك مع هذا لا تستطيع أن تُقيم علاقة أو أن تتواصل مع الشخص الآخر بصرف النظر عما تقوله أو تفعله.

أنت لست وحدك في هذا. فكونك شخصية مُهذبة لا يكفي لإقامة علاقة جيدة مع شخص آخر. فكلمة "علاقة" تعرَّف في القاموس على النحو التالي: "العلاقة هي التفاعل المُتناغم والمُتعاطف". ففي تفاعلاتنا الشخصية نمر بعدة مراحل عندما نُقابل شخصاً ما لأول مرة. فإذا نجحنا في اجتياز هذه المراحل وأقمنا العلاقة، فبإمكاننا أن نبدأ في التفاعل ونحن واثقون أنه

سيُقبل وسيحظى بالاهتمام. فالاهتمام من قِبل الطرف الآخر يُعد شيئاً جوهرياً، لأن النِتاج الأساسي للعلاقة هو الإحساس بالمصداقية الذي يؤدي إلى وجود ثقة مُتبادلة بين الطرفين. فإذا فُقد هذا الإحساس بالمصداقية، فإن المُرسِل، وليس الرسالة، يُصبح داخل بؤرة الاهتمام، الأمر الذي يؤدي بعد ذلك إلى عدم الشعور بالراحة.

ولكننا عندما نشعر بالعالم من حولنا من خلال عيون وآذان ومشاعر الناس الآخرين، فإننا نصبح مُترابطين ومُتآلفين معهم لدرجة أنهم لا يشكون لحظة في أننا نفهمهم جيداً. وهذا يعني أننا نُصبح مثلهم لدرجة أنهم يثقون بنا ويشعرون بالراحة معنا؛ فيقولون لأنفسهم دون وعي ، " يوجد شيء ما في هذا الشخص يجذبني إليه، ولكنني لا أعرف ما هو".

فقد أثبتت الأبحاث أن لدينا حوالي ٩٠ ثانية لكي نترك انطباعاً جيداً عندما نُقابل شخصاً ما لأول مرة؛ فنجاحنا أو فشلنا في إقامة العلاقة يتوقف على ما يحدث في تلك الفترة البسيطة. والحقيقة أنه في بعض الأحيان قد يكون الوقت المُتاح أمامنا أقل من ٩٠ ثانية!

العلاقة الطبيعية

إن عامل الجذب موجود في كل مكان في هذا الكون. وسواء أطلقنا عليه اسم المغناطيسية أو القطبية أو الكهرباء أو الفكر أو الذكاء أو القدرة الخارقة، فهو ما زال عامل الجذب الذي يُغلف كل شيء؛ الحيوانات، والخضراوات، والمعادن. فنحن نكون علاقات مُتآلفة بطريقة طبيعية، وبرغم أن بعض الناس لا يلاحظون ذلك إطلاقاً، فإن البعض الآخر يكون مُدركاً له تماماً.

إننا نعتمد دائماً على التفاعل العاطفي والإشارات التي تصدر عن آبائنا وأصدقائنا ومُعلمينا وزملائنا والتي توجهنا وتُساعدنا في الحياة. فنحن نتأثر بردود أفعالهم العاطفية وبتلميحاتهم وبطريقتهم في التعامل مع الأشياء. فعندما يجلس والدك أو والدتك بطريقة مُعينة، فأنت تجد نفسك تجلس بنفس الطريقة. وعندما يمشي صديق لك أو نجم سينمائي بطريقة مُعينة، فأنت قد تُقلد أيضاً نفس الطريقة. فنحن نتعلم من خلال تفاعلنا مع الإشارات التي يُصدرها الآخرون. فالآخرون يؤثرون علينا بأساليبهم المختلفة في الحياة، فنتآلف مع ما نحبه فيهم.

يقيم الناس ذوو الاهتمامات المشتركة علاقة طبيعية مع بعضهم البعض. والسبب وراء تآلفك وانسجامك مع أصدقائك المُقربين هو أنكم تهتمون بنفس الأمور وتعتنقون نفس الآراء وتتعاملون مع الأشياء بنفس الطريقة تقريباً. وبرغم وجود الكثير من الأمور التي تختلفون عليها وقد تتجادلون بشأنها، فإنكم في النهاية مُتشابهون إلى حد كبير.

فالناس اجتماعيون. ونحن نعيش في مجتمعات. فالطبيعي والمنطقي أن يتآلف الناس مع بعضهم البعض لا أن يتجادلوا ويختلفوا ومن ثم يفشلوا في إقامة علاقات إنسانية جيدة. فالمُفارقة هنا تَكمن في أن المجتمع قد أجبرنا على أن يخشى أحدنا الآخر، وعلى أن نُقيم حواجز بيننا وبين الآخرين. فنحن نحيا في مجتمع يتظاهر بأن وحدته نابعة من الحب في حين أنها في الحقيقة نابعة من الخوف.

فوسائل الإعلام تعمل على إرعابنا حتى الموت بما تنقله إعلاناتها وعناوينها باستمرار عن الزلازل وحوادث تَحطم الطائرات، وعندما تجذب

انتباهنا إلى أهمية التأمين وتُحذرنا من السمنة المُفرطة والنحافة الزائدة وتحاول أن تكتشف ما إذا كان جهاز الإنذار بالحريق يعمل أم لا. فالعلاقة الطبيعية احتياج أساسي لعقولنا ولتطورنا ولبقائنا على وجه الأرض.

العلاقة بالصدفة

ربما تكون قد سافرت إلى بلد أجنبي حيث لا يتحدث الناس هناك لغتك ولا تفهم أنت لغتهم، فتشعر بعدم الراحة -وقد تشعر بالشك أيضاً- عندما لا يستطيع الآخرون أن يفهموك. وفجأة تُقابل شخصاً من بلدك وربما من نفس المدينة التي تعيش فيها، وبالطبع فإنه يتحدث نفس لغتك، فتجد نفسك قد كسبت صديقاً جديداً تستطيع أن تقضي معه أجازاتك على الأقل، وتستطيع أن تشاوره في الرأي وفي التجارب وتتكلما معاً عن أفضل المطاعم وأحسن المحال التجارية.

وبالطبع فإنكما ستخوضان في معلومات شخصية تخص عائلاتكما ووظيفتكما. ويرجع هذا كله إلى حقيقة أنكما تتكلمان نفس اللغة. إن هذا هو ما نُسميه العلاقة بالصدفة. وقد يدفعك حماسك إلى أن تحاول الحفاظ على تلك الصداقة بعد عودتك إلى موطنك لتكتشف أنه برغم عامل اللغة ووحدة المكان لا يوجد شيء يربط بينكما ومن ثم تنزوي العلاقة وتُصبح في طي النسيان.

وهذا لا يقتصر على اللغة والمكان. فالمقابلات عن طريق الصدفة تحدث لنا تقريباً كل يوم؛ في العمل أو في السوبر ماركت أو في المغسلة أو في محطة الأتوبيس.

إن مفتاح إقامة علاقة مع الغرباء أن تتعلم كيف تصبح مثلهم. ولحسن الحظ، فهذا بسيط ومُمتع في نفس الوقت، فهو يجعلك تنظر إلى أي مقابلة جديدة على أنها لغز أو لعبة أو شيء مُفرح.

العلاقة بالتخطيط

عندما تتآلف الاهتمامات وتنسجم التصرفات الخاصة باثنين أو أكثر من الناس، فإننا نقول إنهم على علاقة مع بعضهم البعض. فنحن نعرف أن العلاقة قد تنشأ نتيجة لوجود اهتمامات مُشتركة أو عندما تجد نفسك في موقف أو ظروف معينة. ولكن إذا لم تتوافر أي من هذه الشروط، فلابد أن يكون هناك طريقة تكفُل لنا إقامة علاقة؛ وهذا هو ما يتحدث عنه هذا الكتاب.

عندما نبدأ في التخطيط لإقامة علاقة، فإننا نُقلل المسافة ونحدّ من الاختلافات بيننا وبين أي شخص آخر عن طريق إبراز الاهتمامات المشتركة بيننا. وعندما يتحقق ذلك، فإننا نشعر بالارتباط الطبيعي مع الطرف الآخر لأننا أصبحنا متشابهين.

فعندما نشأت علاقة بين مايك وتانيا في القصة الموجودة في العمود الرمادي، فإن كثيراً من الأشياء التي لا تُدركها العين قد حدثت. فقد لا يلاحظ الشخص العادي أن هناك شيئاً يحدث، في الوقت الذي تدرك فيه العين والأذن المدربة أن هناك كثيراً من الأشياء تجري على الساحة. فكما

طفا اهتمامهما المشترك بالطوابع على السطح كذلك فعل التشابه في تصرفاتهما نحو بعضهما. لغة الجسد، تعبيرات الوجه، نبرة الصوت، تلاقي الأعين، ميكانيكية التنفس، تناغم الأجساد، وكثير من الأنشطة الفسيولوجية التي تتدخل في التفاعل. فالأمر ببساطة أنهما بدءا في التصرف بطريقة مُتشابهة بدون أن يدركا ذلك ، فبدأت حركاتهما تتآلف مع بعضها.

الاهتمامات المشتركة

يحضر مارك حفل عشاء رسمي حيث يجلس مع سبعة آخرين على نفس المنضدة. ويكره مارك حضور مثل هذه الحفلات وكالعادة فهو يبحث عما يمكن أن يقال. لقد بدأ الشعور بالارتباك يشق طريقه إليه، فمارك لا يعرف أحداً من الحاضرين غير محاسبه الذي يجلس في الطرف الآخر من القاعة جاعلاً كل من حوله يُقهقه ضاحكاً. وفجأة تفصح الضيفة التي تجلس عبر المائدة مُرتدية رداء أزرق لامعا والتي كانت قد لفتت نظره منذ لحظات برغم أنهما لم يتكلما للرجل الجالس على يسارها عن ولعها الشديد بجمع طوابع البريد، تماما مثل مارك!

شعر مارك بالراحة والسعادة لأن الفرصة واتته ووجد سببا لكي يتجاذب معها أطراف الحديث. فهما يشتركان في شيء ما: الطوابع.

وجه مارك الحديث إلى تانيا وأخبرها عن أحد الطوابع النادرة لعام ١٩٤٨، وكيف تمكن من الحصول عليه. مالت تانيا ناحية مارك واضعة مرفقيها على حافة المائدة وموجهة إصبعها القريب من خدها ناحية أذنها، وقد اتسعت حدقتاها قليلاً بينما ارتخى كتفاها وأصبحا أكثر

ليونة. مال مارك بدوره مستنداً على مرفقيه ومبتسماً في وجه تانيا الذي تزينه ابتسامة رقيقة وهو يومئ برأسه ناحيتها. رشفت تانيا رشفة من الماء، فوجد مارك نفسه يفعل نفس الشيء.

أقام مارك وتانيا علاقة. لقد تواصلا وبدءا في عمل علاقة من خلال اهتماماتهما المشتركة. إن علاقتهما واضحة على كافة المستويات؛ التلميحات والإيقاعات التي يأخذانها من ويرسلانها إلى بعضهما البعض، التعديلات غير الملحوظة في تصرفاتهم والتي يفعلونها بدون تفكير. فالاهتمام المشترك قرّب بينهم فقاما بتعديل أنفسهما لكي يتآلفا. من يعرف إلى ماذا سيؤدي ذلك؟ فهما مُعجبان ببعضهما لأنهما متشابهان، وهما قد بدأت العلاقة بينهما في التدرج.

فلقد قاما بإنشاء علاقة جيدة في ٩٠ ثانية أو أقل.

إن التخطيط للعلاقة يعتمد على مرونتك في تعديل تصرفاتك عن قصد ولفترة قصيرة لكي تُصبح مثل الشخص الآخر. فأنت تتحول إلى مكيِّف لفترة تُتيح لك أن تُقيم الارتباط. فما تستطيع أن تكيفه وكيف تكيّفه هو ما ستقرؤه في الفصول القادمة.

كل ما تحتاجه هو موقفك ومظهرك وجسدك وتعبيرات وجهك وعيناك ونغمة وإيقاع صوتك وموهبتك في تنظيم الكلمات لتأخذ شكل مُحادثة جذابة وملكتك الخاصة في اكتشاف الحاسة المُفضلة لدى الطرف الآخر. أضف إلى هذا قدرتك على الاستماع وملاحظة الناس وحصيلة واسعة من الفضول. لا آلات، لا أدوات، لا حبوب دواء، لا دفتر شيكات، لا عصا كبيرة. كل ما ستحتاجه هو الملكات الخاصة التي وُلدت بها ورغبتك النابعة من القلب في صُحبة الناس.

٤ موقفك هو كل شيء

إن عقلك وجسدك جزءان من نظام واحد. فهما يؤثران على بعضهما البعض. عندما تكون سعيداً، يبدو عليك ذلك في صوتك ومظهرك واستعمالك للكلمات السعيدة. حاول أن تكون بائساً بينما تقفز في الهواء وتُصفق بيديك، أو حاول أن تبدو سعيداً وأنت ترتمي على الكرسي وتخفض رأسك ناظراً لأسفل. فموقفك يتحكم في عقلك، وعقلك يتحكم في لغة جسدك. فالمواقف تُحدد نوعية وحالة أفكارك ونبرة صوتك والكلمات التي تقولها. والأهم من ذلك أنها تتحكم في لغة جسدك وتعبيرات وجهك. فالمواقف تُشبه الصينية التي تقدم عليها نفسك للآخرين. فبمجرد أن ينهمك عقلك في موقف معين، فأنت لا تملك السيطرة الكاملة الواعية على الإشارات التي يُصدرها جسدك. فجسدك له عقل خاص به وسيعكس التصرفات المُرتبطة بأي موقف أو شعور تُحس به.

موقف إيجابي

إن نوعية موقفك تُحدد نوعية علاقاتك وتتحكم في كل شيء في حياتك بغض النظر عن المكان الذي تعيش فيه أو الوظيفة التي تشغلها. فأنا

أتعامل مع نفس فرع البنك منذ ثماني سنوات. ومن وقت لآخر أتلقى خطاباً من شخص لا أعرفه (يكتب اسمي بطريقة خاطئة) يخبرني عن ترحيب البنك البالغ بي كعميل مُميز لديهم. ولكن فإنهم مهما بذلوا من جهد لتحسين خدمتهم للعملاء، فإن البنوك في أي مكان تتشابه إلى حد كبير، والحقيقة أن البنك الذي أتعامل معه لا يختلف بأي شكل من الأشكال عن بقية البنوك. إذن فلماذا أصر على التعامل مع هذا الفرع برغم أن هناك بنكين جديدين افتتحا حديثاً بالقرب من المكان الذي أقطن فيه؟ أهو الشعور بالراحة؟ بالطبع لا. فوائد أعلى؟ لا. خدمات أكثر؟ لا. لا شيء من هذه الأشياء. إنها جوانا أمينة الصندوق، فما الذي تُقدمه جوانا ولا تستطيع المؤسسة البنكية أن تقدمه؟ إن جوانا تجعلني أشعر بالراحة، وأنا أعتقد أنها تهتم بأمري، وكذلك فإن بقية العملاء لديهم نفس الانطباع عنها. حتى إنك تستطيع أن تعرف هذا عندما تنظر إلى الطريقة التي يتحدثون بها معها، فهذه السيدة تُضيء المكان بأسره.

كيف تستطيع جوانا أن تفعل ذلك؟ الأمر بسيط. فهي تعرف ماذا تريد: تريد إرضاء عملائها وتأدية عملها على أكمل وجه. فهي تتبنى موقفاً إيجابياً، أو لكي نكون أكثر دقة، موقفين إيجابيين مُنسجمين. فهي مُبتهجة وفي نفس الوقت مُهتمة بما تفعله، والجميع من حولها مُستفيدون: أنا كأحد العملاء، وزملاؤها، والمؤسسة التي تعمل فيها، وبلا شك عائلتها، وقطعاً جوانا نفسها. فما تبعثه جوانا من خلال موقفها الإيجابي يعود عليها أضعافاً مُضاعفة من الشعور بالفرح وبتحقيق الذات. ولا يُكلفها هذا مليماً واحداً.

موقف سلبي

يتفاعل اثنان من البشر بطريقة مختلفة تماماً مع نفس التجارب. ولكن عندما يتفاعل اثنان بنفس الطريقة مع نفس التجربة، فإنه يكون هناك رابطة مُشتركة قوية وطبيعية تجمعهما سوياً. فالمواقف تكون أحياناً مُعدية، ولأنها جوهر التفسير العاطفي للخبرات والتجارب، فمن الممكن أن تشوّه ثم تشكّل من جديد فإنها يمكن أن تتوقف ثم تُعاود العمل ثانية.

ماذا يحدث عندما يغضب الناس ويفقدون السيطرة على أعصابهم؟ إن مظهرهم يكون عدوانياً (لغة الجسد) وتصبح نبرات صوتهم جافة ويستخدمون كلمات توحي بالتهديد والوعيد. فوجودهم قد يبث الخوف في نفوس من يتواجد حولهم. نحن نُطلق على هذا الموقف موقفاً سلبياً سواء من وجهة نظر الناس الذين يسعون إلى كسب حب الآخرين أو من ناحية حصولك على التعاون عن طيب خاطر من الطرف الآخر. فكم مرة شاهدت آباء وأمهات غاضبين يوبخون أبناءهم بشدة لأنهم أوقعوا ثمار الموز في السوبر ماركت؟ أو بائعاً في محل يجلس مُتجهم الوجه غير راضٍ عما يفعله من مهام؟ أو طبيباً ينفد صبره بسرعة فيفقد أعصابه؟ فكل هؤلاء الناس يعطون مواقف سلبية. أنا لا أحكم على مدى صحة أو خطأ هذه المواقف؛ ولكنني أوضح أن هذا الأسلوب لا يمكن أن يوصل الرسالة جيداً من وجهة النظر الخاصة بميكانيكية التفاعل بين الناس، هذا بفرض أن هؤلاء الناس لديهم رسالة يودون توصيلها. فالموقف السلبي يأتي دائماً من الناس الذين لا يعرفون ما يريدونه بالضبط من وراء التفاعل مع الناس.

تذكر ما قلناه سابقا من ان اول شيء يجب ان تفعله هو ان تعرف ما تريده بالضبط، إذا لم تعرف ما تريده بالضبط فلا يوجد عندك رسالة لتوصلها ولا يوجد أساس للتواصل مع الناس.

يفكر معظم الناس في الأشياء التي يرفضونها بدلاً من أن يفكروا في الأشياء التي يريدونها، فتعكس مواقفهم وتصرفاتهم ذلك. فجملة : "أنا لن أقبل أن يصرخ رئيسي في وجهي مرة أخرى" تعكس موقفاً مختلفاً تماماً عن جملة: "أنا أتمنى أن أحصل على ترقية" . وبالمثل فجملة: "لقد سئمت بيع أربطة العنق طول الوقت"، تُرسل إشارات معينة إلى خيالك وتُفصح عن موقف مختلف تماماً عن جملة: " أود أن أعمل في مجال تأجير سفن الصيد".

إن خيالك هو القوة العُظمى التي تمتلكها؛ فهو أقوى من قوة الإرادة نفسها. فكر في هذا. فخيالك يعرض تجارب حسية على عقلك من خلال لغة الصور والأصوات والمشاعر والروائح والمذاقات، ويقوم بتشويه الواقع، وقد يعمل معك أو يعمل ضدك، فهو يجعلك تشعر إما بالسعادة وإما بالبؤس. ولذا فإنه كلما كانت المعلومات التي تُغذي بها خيالك معلومات مُستنيرة، استطاع خيالك بدوره أن يُنظم لك فكرك ومواقفك وبالتالي حياتك كلها.

الاختيار لك

لحسن الحظ أن المواقف مُتاحة أمامك تختار منها ما تشاء. فإذا كانت لديك الحرية في اختيار الشخص الذي تود أن تتفاعل معه، فلماذا لا تنتهج موقفاً إيجابياً؟

فلنفترض أنك وصلت للتوّ إلى مطار ميامي الدولي وقد فاتتك وسيلة المواصلات التي كانت ستُقلك إلى أوماها، ويجب أن تكون على متن الطائرة التالية مهما كلفك الأمر، فتذهب إلى مكتب المطار وتصرخ في وجه أول موظف تُقابله هناك. فهذا موقف سلبي. فإذا كنت تريد أن تحصل على أقصى مساعدة مُمكنة من الموظف فإن أفضل شيء تفعله هو أن تنتهج موقفاً إيجابياً من شأنه أن يُقيم علاقة مع الموظف تكفُل لك الحصول على أقصى قدر ممكن من التعاون.

من الممكن أن أندم على قول هذا ، ولكنني تمكنت من أن أتجنب الكثير من المخالفات المرورية (برغم أنني فشلت في بعض المرات القليلة الأخرى)، وليس فقط المخالفات الخاصة بالانتظار في المناطق المنوعة. فأنا مُتأكد تماماً أنني لو كنت بدأت بإخبار الضابط أن جهاز الرادار لديه لم يكن يعمل أو لو كنت قد فقدت أعصابي وغضبت وقلت له إنني من أقارب المحافظ وإنني لن أزور هذه المدينة مرة ثانية، لكنت فشلت فشلاً ذريعاً منذ البداية. فإذا أردت أن يُحبني الضابط ويكون مُتفاهماً فيُقلع عن إعطائي المخالفة، يجب أن أنتهج موقفاً إيجابياً كقولي "أنا اسف" أو "هذا عادل بما فيه الكفاية" أو "يا لي من أحمق" أو "أوه، شكراً!".

ففي آخر مرة تم فيها إيقافي تبعني الضابط حتى ساحة انتظار السيارات الخاصة بسوبر ماركت القرية وأوقف سيارته خلف سيارتي بالضبط، نزلت من السيارة ومشيت حتى سيارته. عندما نظرت إليه أدركت من مظهره، بلحيته وتركيبه الجُسماني، أنه من النوع الذي يعتمد على الحاسة الحركية وأنه شخص يعتمد على شعوره (كما ستعلم أكثر عن هذا في

الصفحات القادمة). ولذا فإن أول ما نطقت به كان "هذا عادل بما فيه الكفاية". وقد كان هذا لأنني كنت مُخطئاً بدون شك. ولذا فقد وبخني توبيخاً عنيفاً عما فعلته من أخطاء وحذرني من تكرار هذا ثانية. الفكرة هنا أن موقفي هو الذي رسم شكلاً للمواجهة؛ وهذا لأنني كنت أعرف ما أريده بالضبط.

في المواقف التي تتطلب التعامل وجهاً لوجه، فإن موقفك يسبقك. فموقفك هو القوة المركزية في حياتك؛ حيث يتحكم في مظهر ونوعية كل ما تفعله.

لا يحتاج تخيل بعض المواقف السلبية إلى جهد كبير؛ الغضب، نفاد الصبر، الغرور، التململ، السخرية؛ إذن فلماذا لا نتأمل لحظة ونشعر بالمواقف الإيجابية؟ فعندما تقابل شخصاً ما لأول مرة، فمن الممكن أن تُصبح مُهتماً أو مُتحمساً أو مُتسائلاً أو مساعداً أو جذاباً، أو دافئاً، وهو الشيء المُفضل لدى. إن التعامل الإنساني الدافئ له تأثير رائع، وقد أثبت العلماء أنه يؤدي إلى إطلاق مواد مُسكنة في المخ. فماذا عن المواقف الإيجابية؟ إننا لا نحتاج أن نؤكد أن كل الكلمات التالية هي تعبير عن مواقف إيجابية وليس سلبية كحب الانتقام أو عدم احترام الآخرين مثلاً.

اسأل نفسك "ماذا أريد بالضبط في هذه اللحظة؟ وأي من المواقف سيساعدني خير مساعدة؟" وتذكر أن هناك نوعين فقط من المواقف التي نلجأ إليها عندما نتعامل مع الناس: إيجابي و سلبي.

مواقف سلبية	مواقف إيجابية
غاضب	دافئ
ساخر	مُتحمس
نافد الصبر	واثق
مُتململ	مُتعاون
قليل الاحترام للآخرين	مُسترخ
مغرور	كريم
مُتشائم	مُتسائل
قلق	واسع الحيلة
فظ	مُريح
مُتشكك	مساعد
مُحب للانتقام	جذاب
خائف	هادئ
خجول	صبور
مُستهزئ	مُرحِّب
مُحرج	مرح
مشغول	مُنهمك (مُهتم)

فكم مرة شاهدت مذيعة تُجري مُقابلة تليفزيونية وهي مُحبطة؟ أو بائعاً في محل يخدمك وهو يتمنى لو كان يعمل في مكان آخر؟ أو زميلاً يسخر من الشخص الذي يقوم بنسخ الأوراق له بسرعة؟ أو الركاب الذين يتعاملون مع سائق التاكسي بفظاظة برغم أنه الشخص الوحيد الذي يمكنه أن يُقلّهم إلى هدفهم في الميعاد المُحدد؟ فكل هذه المواقف مواقف سلبية. وفيما يخص عملية التفاعل، فكلها طرق أثبتت فشلها الذريع.

فالموقف الإيجابي إحدى الوسائل التي تقربنا ناحية كسب حب الناس؛ فمفعوله كمفعول السحر. فوضعك الجُسماني وحركاتك وتعبيراتك ستكون خير مُتحدث عنك من قبل حتى أن تتفوه بكلمة واحدة.

فكلما أسرعت في تحديد ما تريده بالضبط ومعرفة الموقف الإيجابي الذي سيساعدك في الوصول إلى ما تريد ،تغيرت لغة جسدك وصوتك وكلماتك بسرعة لتساعدك في تحقيق مآربك.

إذن فالنهاية واضحة. إن الناس الذين يعرفون الشيء الذي يريدونه، يحصلون عليه لأنهم إيجابيون ومركزون؛ وهذا كله ينعكس داخلياً وخارجياً على موقفهم. انتهج موقفاً مرحاً في المرة القادمة عندما تقابل شخصاً جديداً، ولاحظ كيف يتغير كيانك كله، فنظرتك ستكون مرحة وسيبدو هذا في صوتك وفي الكلمات التي تستعملها. فهذه هي "قمة التفاعل". إن الآخرين يقومون بعمل تعديلات كثيرة في ردود أفعالهم ناحيتك مُعتمدين على ما تنقله إليهم من إشارات. وسيتناول الفصل القادم بالتفصيل كيفية اندماج هذه الإشارات مع بعضها لتقديم صورة إيجابية.

تمرين على المواقف

استرجاع الذكريات السعيدة

أنت تعرف كيف أن أصوات معينة قد تذكرك بأحداث خاصة في حياتك. فعندما كنت في الثامنة اصطحبتني والدتي إلى المصيف حيث وقفت بجانب رجل يصنع الكعك بينما كان بول أنكا يغني أغنية (ديانا) في الخلف. والآن فكلما سمعت هذه الأغنية أثارت عندي ذكريات الأجازة السعيدة وكدت أن أشم رائحة الكعك في أنفي. فالأغنية هي التي توقظ الذكرى. فإثارة أي ذكرى قد يكون عن طريق صوت ما أو شيء مرئي، وقد يكون شعوراً أو حركة معينة، أو حتى قبضة يد.

اتبع الخطوات التالية وستدرك ما أعنيه. استخدم اليد التي تكتب بها واقبض على راحة يدك بشدة ثم أطلقها. كرر الحركة السابقة عدة مرات وسيكون هذا هو ما يثير الذكرى لديك.

١- اختر موقفاً إيجابياً، موقفاً تكون متأكداً من فاعليته عندما تقابل شخصاً ما لأول مرة. قد يكون موقفاً مهتماً أو واسع الحيلة أو داهئاً أو صبوراً أو أي موقف إيجابي يصلح لك. ولكن من الضروري أن يكون موقفاً سبق وأن جربته في حياتك فتستطيع استدعاءه وقتما تحب.

٢- ابحث عن مكان هادئ ومريح ويخلو من الإضاءة القوية حيث لا يزعجك أحد لمدة ١٠ دقائق. اجلس واضعاً قدميك على الأرض وتنفس ببطء موجهاً نفسك إلى بطنك (وليس إلى صدرك) واسترخ.

٣- الآن أنت مستعد. أغلق عينيك واسترجع وقتاً في حياتك تكون قد جربت فيه الموقف الذي اخترته. وفي مخيلتك اصنع صورة لهذا

الحدث الخاص. استرجع كل التفاصيل المكنة. ماذا كان يوجد في الأمام وفي الخلف؟ هل الصورة واضحة أم مشوشة؟ أبيض وأسود أم ألوان؟ هل صغيرة أم كبيرة؟ خذ وقتك لكي تجعل الصورة أقرب ما يمكن إلى الحقيقة. الآن اخط إلى داخل الصورة ولاحظ ما يحدث بعينيك، واكتب ما تراه.

٤- استحضر الأصوات المرتبطة بالصورة. لاحظ من أين تجئ الأصوات: من اليسار أم من اليمين من المقدمة أم من المؤخرة؟ وهل هي أصوات عالية أم رقيقة؟ وأي نوع من الأصوات هي؟ موسيقى؟ أصوات بشرية؟ استمع إلى النغمة والعلو والإيقاع. أنصت بعمق وستجد أن الأصوات ترتد إليك مرة ثانية. استمع إلى نوعية كل صوت على حدة، وحاول أن تكتشف كيف تساهم في بناء الموقف الذي اخترته.

٥- استحضر الأحاسيس الطبيعية المرتبطة بالحدث: إحساسك بالأشياء من حولك، درجة حرارة الهواء، ملابسك، شعرك، ما تقف أو تجلس عليه. ثم لاحظ الأحاسيس التي تنشأ داخل جسدك. من أين تبدأ؟ من الممكن أن تكون متجولة في أرجاء جسدك، ركز أكثر على هذه الأحاسيس الرائعة واستمتع بها وأبحر معها، ثم فكر في أي روائح أو مذاقات يجب أن تضمنها وتذوقها، واستمتع بها أيضاً.

٦- تخيل المشهد مرة ثانية وأنت مغلق العينين. اجعل الصور أكثر وضوحا ولمعانا وجراة واجعلها أيضا أكبر حجما. اجعل الأصوات أقوى وأوضح وأكثر نقاء ومثالية. اجعل الأحاسيس أقوى وأدفأ وأكثر ثراء وعمقا. اتبع أحاسيسك إذا كانت تتنقل من مكان لآخر، ثم أرجعها إلى البداية وكثفها. أرجعها مرة ثانية وثالثة حتى تصبح أقوى، ثم اتركها تغمرك كلك.

٧- ضاعف من حجم وقوة ونقاء كل شيء، ثم ضاعفه مرة ثانية وثالثة. الآن أصبح جسدك وعقلك مُنهمكين في التجربة يرويانها ويسمعانها ويحسان بها. اجعل الأحاسيس أقوى ما تستطيع، وعندما لا تستطيع أن تجعلها أكثر قوة من الحد الذي وصلت له، ضاعفها مرة أخرى واقبض على راحة يدك بقوة وبسرعة في الوقت الذي تثبت فيه قمة إحساسك بالتجربة. حاول أن تشعر بالأحاسيس المختلفة تنصب داخلك. كثفها مرة أخرى واقبض على راحة يدك وأنت في قمة شعورك وأطلق قبضتك. أرح يدك واشعر بالأحاسيس تنصب داخل جسدك. افعل هذا مرة أخرى وأرح يدك وبقية جسدك. وعندما تنتهي من هذا استرخ.

انتظر لمدة دقيقة واختبر مدى استرجاعك لما حدث . اقبض على راحة يدك ولاحظ كيف أن المشاعر تتدفع عبر كل حواسك. جرب هذا ثانية بعد دقيقتين، فلقد أصبحت جاهزاً لاستخدام هذا الموقف الإيجابي متى شئت.

٥ الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات

إن الانطباعات الأولى لها تأثير قوي. فنحن نُقيم الفرص المتاحة في كل مقابلة جديدة بالإضافة إلى تقييمنا الفطري للشخص الجديد الذي نُقابله. فنحن لا نستطيع أن نُنكر أهمية المظهر والشكل عندما نُقابل شخصاً ما لأول مرة. فأناقتك تُساهم في تشكيل انطباع إيجابي عند بدئك في إقامة العلاقة، ولكن كيف تجعل الناس يتعاملون معك بدفء؟ وكيف تظهر الجوانب الإيجابية في شخصيتك المُميزة؟

لغة الجسد

إن لغة جسدك التي تتضمن وضعك الجسماني وتعبيراتك وإيماءاتك تفسر أكثر من نصف الأشياء التي يتجاوب الناس معها ويقومون بعمل الفروض حولها.

عندما يفكر الناس في لغة الجسد، فإنهم يعتقدون أنها تعني ما يحدث من العنق حتى أسفل الجسد. ولكن الحقيقة أن ما ننقله للآخرين؛ وما يقوم الآخرون بعمل الفروض حوله؛ يأتي من العنق إلى أعلى. فتلميحات

الوجه وإيماءات وانحناءات الرأس لغة قائمة بذاتها تساوي أو تكاد تتفوق في الأهمية على لغة الجسد من العنق وحتى أسفل الجسد.

فالإشارات التي نرسلها بأجسادنا ثرية بالمعاني وواسعة النطاق، فبعضها مغروس فينا منذ مولدنا والبعض الآخر مُكتسب من المجتمع ومن الثقافة. ففي كل مكان على سطح الأرض يؤدي الشعور بالخوف إلى حركة لا إرادية تقوم بها اليد لتحمي القلب، وقد يؤدي إلى تجمد الأطراف. والابتسامة هي الابتسامة في كل القارات والحزن الذي تعبِّر عنه الشفاه الملتوية لأسفل هو نفس الحزن سواء كان في نيويورك أو في أي بلد آخر. وقبضة اليد التي توحي بالتصميم أو راحة اليد التي توحي بالصدق تنقل نفس الرسالة سواء في أيسلندا أو في إندونيسيا.

وفي أي مكان على سطح الكرة الأرضية تجد الآباء والأمهات يقومون بالفطرة بهز أطفالهم جاعلين الرأس قريبة من الجانب الأيسر من أجسادهم ناحية القلب. فتعبيرات وجهك ولغة جسدك يخضع للهدف الأسمى وهو مساعدة جسمك في الحفاظ على قلبك الذي هو مركز للشعور والعاطفة والحالة النفسية.

لقد كُتب الكثير عن لغة الجسد، ونحن هنا نجزئ هذا الشكل من أشكال التفاعل إلى جزأين كبيرين: مُتحفظ وغير مُتحفظ. فلغة الجسد غير المُتحفظة تكشف عن القلب بينما لغة الجسد المُتحفظة تدافع عنه وتحميه. وفي مجال إقامة العلاقة نستطيع أيضاً أن نفكر في التلميحات الشاملة وغير الشاملة.

لغة الجسد غير المُتحفظة

تكشف لغة الجسد غير المُتحفظة عن قلبك وجسدك (في الحدود المُتعارف عليها طبعاً!) وتُشير إلى التعاون والموافقة والترحيب والحماس والتأييد. فهذه التلميحات تصدر لكي يراها الناس؛ فهي توحي بالثقة وتقول "نعم!".

إن جسدك لا يعرف كيف يكذب. فبطريقة غير واعية، وبدون توجيهات منك، يقوم جسدك بنقل أفكارك ومشاعرك بلغة خاصة به لأجساد الناس الآخرين، الذين يفهمون هذه اللغة خير فهم. فأي تناقض في هذه اللغة من شأنه أن يؤدي إلى توقف نمو العلاقة.

يشرح لنا جيرارد نيرينبرج في كتابه How to Read a Person like a Book (كيف تجعل أي شخص كتاباً مفتوحاً أمامك) قيمة الإيماءات غير المُتحفظة. هذه الإيماءات تتضمن الأيدي المفتوحة والأذرع غير المُنعقدة كما تتضمن التحرك الماهر ناحية الطرف الآخر كأنك تقول: "أنا معك" وتظهر له القبول: فالمعطف المفتوح على سبيل المثال يكشف عن القلب سواء من الناحية الرمزية أو من الناحية الفعلية. فهذه الإيماءات عندما تُستخدم مع بعضها تعني أن "الأمور تسير على ما يرام".

فالإيماءات الجسدية غير المُتحفظة والإيجابية تصل إلى الآخرين، وتكون بصفة عامة بطيئة ومُتعمدة. فعندما يقوم شخص غير مُتحفظ بعمل علاقة مع قلب شخص آخر، فإن رابطة قوية تنشأ وتصبح الثقة ممكنة.

عندما تقابل شخصاً جديداً، وجه قلبك بسرعة وبدفء ناحية قلبه، فإن هذا له مفعول السحر.

وتتضمن الإيماءات غير المُتحفظة الأخرى الوقوف وأنت تضع يديك على مفصل الورك وتُباعد بين ساقيك، فهذا وضع يوحي بالحماس والترحيب، وأيضاً التقدم للأمام وأنت جالس على كرسيك (إذا دمجت بينه وبين إيماءات غير مُتحفظة أخرى) . فالميل للأمام يوحي بالاهتمام وعدم عقد ذراعيك أو أرجلك يوضح أنك مستعد لقبول كافة الاقتراحات.

لغة الجسد المُتحفظة

تعمل الإيماءات التي تحمي الجسد وتُدافع عن القلب على إظهار الموقف الدفاعي لشخص ما. فهي توحي بالمقاومة والإحباط والقلق والعناد والعصبية وقلة الصبر. فهي إيماءات سلبية وتقول "لا!".

فالأذرع المُنعقدة شائعة في كل مظاهر الموقف الدفاعي. فهي تُخفي القلب وتحمي المشاعر. وبالرغم من أنك قد تكون مُستريحاً نسبياً وأنت عاقد ذراعيك، فإن الفرق بين وضع مُسترخ مُنعقد الذراعين ووضع دفاعي مُنعقد الذراعين أيضاً يكمن في الإيماءات المُصاحبة. فعلى سبيل المثال، هل انعقاد ذراعيك غير مُحكم أم أنك تُطبق بذراعيك على جسدك بإحكام؟ هل يداك مفتوحة أم مُنقبضة؟

فالإيماءات الدفاعية غالباً ما تكون سريعة ومُراوغة وخارج نطاق تحكمك الواعي. فجسدك له عقله الخاص به وهو محكوم بموقفك سواء كان موقفاً سلبياً أو إيجابياً. وبالإضافة إلى الأذرع المُنعقدة، فإن تفادي التقاء الأعين مع الطرف الآخر وإدارة جسدك جانباً من أكثر الإيماءات الدفاعية وضوحاً، وكذلك التّململ الذي يوضح قلة الصبر والعصبية.

أنت تستطيع الآن أن ترى الفرق بين شخص يتحدث معك وهو يواجهك بجسده بإخلاص وشخص آخر يُدير جسده جانباً ويقف مُنعقد الذراعين ومُتهدل الأكتاف وقتما تتحدثان سوياً. ففي المثال الأول يُشير الشخص بقلبه مباشرة بطريقة غير مُتحفظة إلى قلبك بينما في المثال الثاني نجد وضعاً دفاعياً، فالشخص الآخر يحمى قلبه ويُشير به بعيداً عنك. فالأول غير مُتحفظ معك بينما ينتهج الثاني موقفاً مُتحفظاً. فوجودك مع هذه الأوضاع الجسمانية المختلفة من شأنه أن يُثير مشاعر مُتباينة إلى أقصى درجة.

الإيماءات الصغرى

تُعد إيماءات اليد جزءاً من مفردات لغة الجسد. ويمكن تقسيمها أيضاً إلى إيماءات غير مُتحفظة (ردود فعل إيجابية) وإيماءات مُتحفظة أو خفية (ردود فعل سلبية)، مع العلم أن مداهما أقوى من الناحية التعبيرية وأكثر تشابكاً. فيجب أن أوضح هنا أن الإيماءات الفردية، تماماً كالكلمات المكتوبة على هذه الصفحة، لا توحي بالكثير. فأنت تستطيع أن تعرف أن قبضة اليد هذه تعني "نعم! لقد نجح حصاني في كسب السباق!"، ولا تعني "أنا

غاضب لدرجة أنني أود أن أصفعه على وجهه!" عندما تواجه أكثر من إيماءة تكون مصحوبة بتعبير معين، وتكون فوق كل ذلك جزءاً من لغة الجسد ككل.

تحدث مجموعة مُتشابهة من الاختلافات في لغة الجسد فيما فوق العنق، فالوجه غير المُتحفظ هو وجه باسم يقوم بتلاقي الأعين ويمد الطرف الآخر بردود فعل واضحة ويُظهر الاهتمام ويقوم برفع الحاجبين لكي يظهر هذا الاهتمام. إن النظرة السريعة وخفض العينين في أي مقابلة غير مقصودة يوضحا هذا المعنى: "أنا أثق فيك. أنا لست خائفاً منك". كما تقوي النظرة الطويلة الإشارة الإيجابية. وفي المحادثة نستطيع أن نلجأ إلى إيماءة بالرأس في نهاية أي جملة لكي نوضح أننا في انتظار إجابة من الطرف الآخر.

وعلى العكس من هذا، فإن الوجه المُتحفظ هو وجه عبوس يزم شفتيه ويتفادى تلاقي الأعين. ويوجد أيضاً تصنيف سلبي آخر نستطيع أن نُضيفه إلى تعبيرات الوجه وهو ما نُطلق عليه الوجه المُحايد أو عديم التعبير. وهو هذا الوجه الذي يُحدِّق فيك مثل السمكة الميتة. وستعرف في الفصل القادم كيف تتفاعل مع هذا "اللاوجه" الذي قد يكون مُحبطاً جداً إذا لم تعرف كيف تتعامل معه.

فأنا أنظر بين الحين والآخر ناحية جمهوري وأستطيع أن أعرف الناس الذين سبق لهم أن استمعوا إليّ قبل ذلك. أنا أعرفهم لأنه يرتسم على وجههم "نظرة المعرفة" عندما يرونني. فهي نظرة ، أو موقف، يوحي بالتوقع الصامت أنني سأعرفهما في أي لحظة. فهذه النظرة من الممكن أن تصنع المُعجزات؛ من وقت لآخر؛ مع أناس لم يسبق لك أن قابلتهم. فإذا

كنت وحدك فجرب هذا فوراً. اجعل فمك مُنفرجاً قليلاً وينم عن ابتسامة في الوقت الذي تقوس فيه حاجبيك وتميل برأسك قليلاً إلى الوراء وتنظر مباشرة وبطريقة توحي بالتوقع ناحية شخص وهمي. والطريقة الأخرى أن تحني رأسك بينما تنظر بعيداً إلى حد ما ثم تُعاود النظر ثانية إلى الشخص الآخر وعلى وجهك تَجَهم غير ملحوظ أو وأنت تزم شفتيك. تمرّن. ثم حاول مرة أخرى. كن ماهراً بأقصى قدر ممكن.

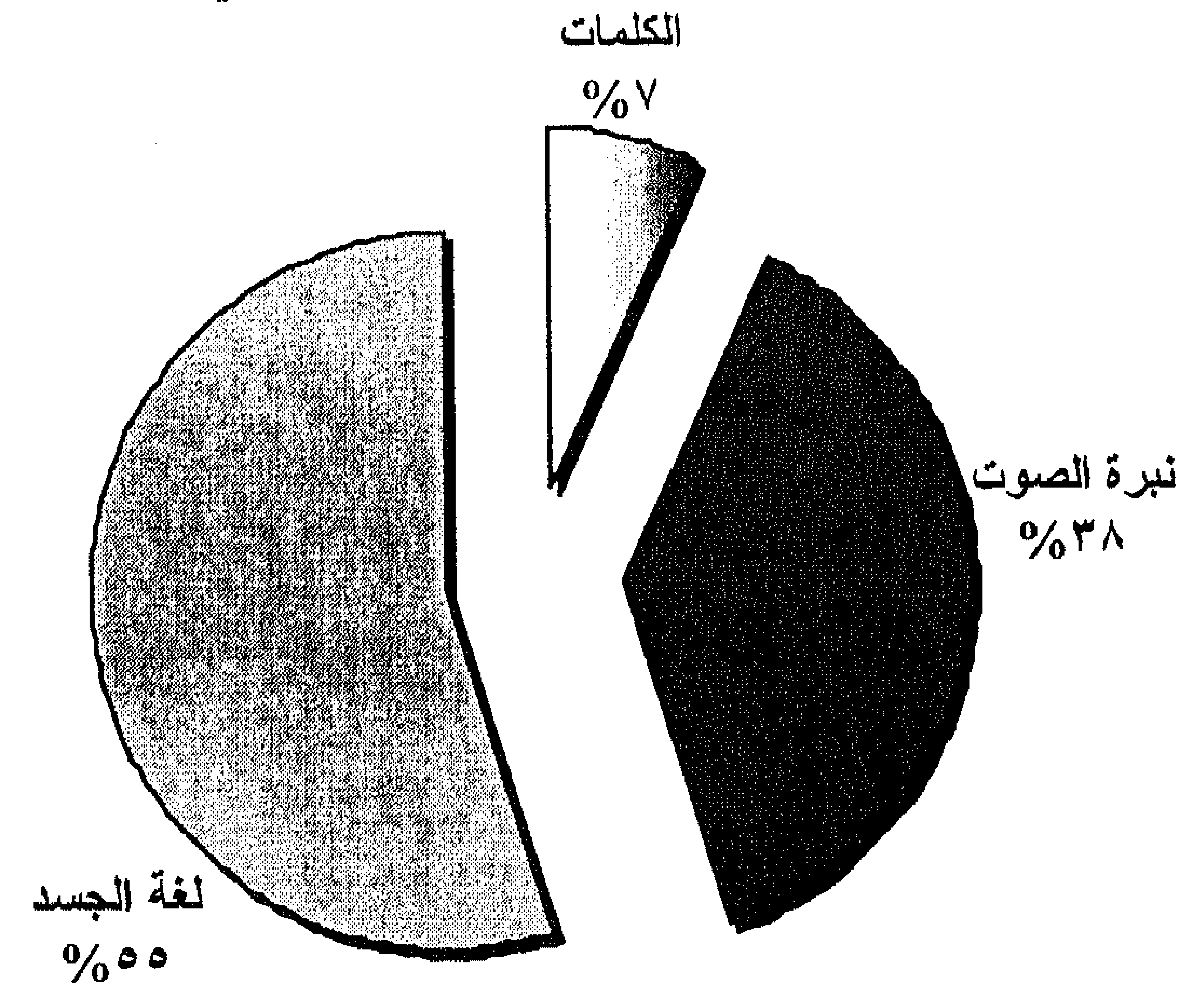
في الربيع الماضي، قمت بتأجير أتوبيس لكي يقلّ ابنتي وأصدقاءها إلى حفلة المدرسة. وعندما كنت أدفع النقود في مكتب التأجير لاحظت سيدة تجلس على المكتب المواجه. وكان على وجهها نظرة توحي بأنها تعرفني، فعصرت ذهني لكي أتذكرها ولكنني لم أستطع.

في النهاية، اضطررت إلى أن أقول "معذرة، ولكن هل سبق وتقابلنا؟". "لا" أجابت السيدة بجدية. ثم وقفت عند مكتبها ، ومدت يدها إليّ وهي تبتسم قائلة "مرحباً، أنا ناتالي". لقد كنت مُضطراً للبدء في الحديث وقد فعلت هي الشيء الصواب. فلقد وقفت ومدت يدها لتُصافحني وابتسمت وقامت بتقديم نفسها. فذلك تصرف يخلو من سوء النية؛ أليس كذلك؟ ليس عندي أدنى فكرة. فقد دفعتني هي إلى الكلام وتمكنّا من إقامة علاقة.

الانسجام

لماذا نعشق المُمثلين العظام ونُصدقهم بالرغم من معرفتنا أنهم يقولون سطوراً قد كتبها غيرهم؟ هذا لأنهم قابلون للتصديق ولأنهم مُنسجمون.

فقد قام البروفيسور ألبرت ميهرابيان الذي يشغل حالياً منصب أستاذ فخري في علم النفس في جامعة كاليفورنيا بلوس أنجلوس في سنة ١٩٦٧ بعمل دراسة، طالما لجأ إليها الدارسون واستشهدوا بها، حول عملية التفاعل. فقد أكد أن قابلية التصديق تعتمد على التناغم أو الانسجام بين ثلاثة من مظاهر التفاعل. ففي بحث بعنوان Decoding of Inconsistent Communicating (حل شفرة التفاعل غير المُنسجم) حدد البروفيسور ألبرت النسب المئوية للرسائل التي نُعبر عنها من خلال قنوات التفاعل المختلفة كالآتي: ٥٥٪ من الأشياء التي نتفاعل معها تحدث بطريقة مرئية؛ ٣٨٪ من الأشياء التي نتفاعل معها تكون هي الصوت الصادر عن التفاعل؛ ٧٪ من الأشياء التي نتفاعل معها لها علاقة بالكلمات التي نستخدمها.



الرسائل المختلطة

تثني روزا، وهي تعمل نادلة، الإعلان الذي قطعته من إحدى الصحف وتنظف المائدة التي سوف يستقر عليها جهاز الكمبيوتر الجديد وتغادر شقتها. وفي محل الإليكترونيات يلاحظ بائع شاب روزا وهي تنتقل من رف لآخر ويلمح الإعلان في يدها فيتوجه مباشرة إليها. يفك البائع أزرار معطفه ويمد يده إليها وراحته مُتجهة إلى أعلى وينظر في عينيها مباشرة: "أرى أنك قد وجدتيه بالفعل" يقول البائع مُبتسما، "مرحباً، أنا اسمي توني".

ظل توني يتحدث بإخلاص مع روزا لمدة ١٠ دقائق وهو مسترخ تماماً. فهو يواجهها وهو يكشف عن يديه ويميل للأمام من وقت لآخر بينما يناقشان مميزات الجهاز الجديد . تستمع روزا إلى توني باهتمام وشغف وقد أمالت رأسها جانباً ووضعت يدها على خدها في الوقت الذي أخذ توني يعرض عليها أن يُضيف إلى الجهاز بعض الكماليات التي تقدر بـ ٩٥ دولاراً كهدية ويوافق أيضاً على ألا يأخذ الضريبة.

وفي النهاية، أخذت روزا تدق على ذقنها وهي في سبيلها إلى أن تتخذ قراراً ثم اومأت برأسها قائلة: "نعم، هذا هو ما أريده بالضبط".

"عظيم"، قال توني بلهفة وهو يفرك واحتي يديه ببعضهما. "سوف يستغرق إنزال هذا الجهاز ووضعه في صندوق خمس دقائق فقط".

تنظر روزا إلى توني نظرة جانبية وتقطب حاجبيها: "أليس عندكم جهاز جديد في صندوق؟".

"قد يكون إيجاد ذلك صعباً في الوقت الحالي". تتحول يدا توني إلى قبضتين، ويدسهما في جيوبه. "هذا الجهاز فرصة لا تصدق؛ لقد اختفى من المحل في نفس اللحظة التي وصل فيها". يزرر توني معطفه ويهز كتفيه ويضحك بعصبية.

"إذن فهذا الجهاز للعرض فقط؟" تميل روزا برأسها متسائلة.

"لقد وصل هذا الصباح فقط" يرد توني وهو يبتسم ابتسامة زائفة. يعقد توني ذراعيه أمام صدره ويدير نفسه جانباً بعيداً عن روزا متظاهراً أن شيئاً ما يُعرض في التليفزيون قد جذب انتباهه. يهتز صوته ويضعف وهو يقول : "إن له نفس الضمان كالجهاز الجديد بالضبط".

تحك روزا جانب أنفها بشك "وصل هنا هذا الصباح فقط؟ هذا جيد. ولكن هل يمكن أن تكتب لي ذلك على ورقة؟".

يُدير لها توني ظهره بينما ينحني على الجهاز ويعبث ببعض الأسلاك؛ ليجد عذراً لكي لا ينظر إليها. وبينما هو يفعل ذلك تقع عينيه على صورته في إحدى المرايا المعلقة على الحائط. أوه، كما أنا غبي، يقول توني لنفسه وهو يعض على شفته ويستدير ليواجه روزا. ولكنها تكون قد اختفت.

بما أن روزا تعمل نادلة، فهي مُعتادة على قراءة لغة الجسد. فلقد رأت كيف تعارضت إيماءات البائع (وافتقرت للانسجام) مع كلماته، وهي تعرف أنها يجب أن تصدق الإيماءات. فالتغير في نبرة صوت توني من الشرح إلى الترجي قد ساهم في تأكيد شكوك روزا.

وقد أطلق البروفيسور ألبرت على هذه الأقسام الثلاثة مُصطلح "حروف V الثلاثة" للتفاعل ليرمز إلى المرئي visual والمسموع vocal والمنطوق verbal. ولكي تتحقق المصداقية يجب أن تنقل هذه الأشياء الثلاثة نفس الرسالة بالضبط. فهذا هو الأساس في إقامة العلاقة بالتخطيط. فأكثر من نصف التفاعل يكون غير كلامي، فسمات الوجه وتعبيرات الجسد هما جوهر التفاعل بالإضافة إلى أناقتنا وإلى الطريقة التي نتصرف بها ونتحرك بها ونُشير بها، إلى آخره.

هل تحتاج إلى إثبات؟ فكر في آخر مرة كنت فيها مع امرأة وقد وقفت مُنعقدة الذراعين وهي تنقر بقدمها وتبدو قلقة وإذا بها تقول "أنا على ما يُرام". فهل صدقت الكلمات التي نطقت بها أم صدقت لغة الجسد ونبرة الصوت. فالرسائل الجسدية غالباً ما تُرسل رسائل أكثر وضوحاً من الكلمات المنطوقة. وبما أن ٥٥٪ من التفاعل يَتمثل في لغة الجسد، تستطيع الآن أن تشعر كم هي عملية سهلة أن تُعبر ؛عن قصد أو عن غير قصد؛ عن موقفك الدفاعي أو عن موقفك غير المُتحفظ لشخص آخر باستخدام لغة جسدك. فالإيماءات وليست الكلمات هي التي توضح ردود فعلك الفطرية.

إذا أردت أن يثق بك الآخرون، يجب عليك أن تكون مُنسجماً؛ بمعنى أن توحي كلماتك التي تنطقها ولغة جسدك بنفس الشيء. فإذا لم يحدث ذلك، فإن جسد الطرف الآخر سيُعلن عن عدم ارتياحه مع جسدك. وكنتيجة لذلك، فإن جسدك سيُرسل إشارة إلى عقلك عن طريق بعض المواد الكيميائية التي تستجيب لهذا الشعور بعدم الراحة الذي يحس به الطرف الآخر ومن ثم ستشعران بعدم الراحة، الأمر الذي يُعرقل إقامة العلاقة.

وعندما يُلاحظ الآخرون الفرق بين ما تقوله وما توحي به إيماءاتك، فإنهم سوف يصدقون الإيماءات ويتصرفون على أساسها.

تمرين على الانسجام

الكلمات في مقابل نبرة الصوت

قل كلاً من الجمل التالية بنبرة مختلفة: غضب، ملل، دهشة، مجاملة. لاحظ كيف تتحد لغة جسدك وتعبيرات وجهك وتنفسك لكي تبدل حالتك العاطفية.

"الوقت تأخر".

"لقد نلت ما يكفيني".

"انظر إليّ".

"أين ولدت؟".

لكي تتأكد من نغمتك، قل واحدة أو اثنتين من هذه الجمل لأحد أصدقائك. اطلب من صديقك أن يُخبرك أيا من المشاعر الأربعة تعبر أنت عنه. إذا لم تكن واضحة، فتمرن عليها حتى تصبح واضحة تماماً.

إذن فالانسجام يحدث عندما يتحد جسدك مع نبرة صوتك مع كلماتك. وعندما ينقل جسدك ونبرة صوتك وكلماتك نفس الشيء، فسيتضح للآخرين أنك مُخلص وبالتالي سوف يُصدقك الناس. وهنا يتضح أهمية

الموقف الإيجابي. فكونك مُخلصاً ومُنسجماً يُعتبر خطوة أساسية في عملية بناء الثقة التي تفتح لك باب حب الناس، وتُسهل عليك التفاعل معهم.

تأكد أن توحي كلماتك ونبرتك وإيماءاتك بنفس الشيء. احرص على تحديد الانسجام في الآخرين ولاحظ ما يثيره فيك من مشاعر.

لقد شاهدنا كلنا تلك الأفلام القديمة حيث يجلس اثنان في سيارة ويقوم أحدهما بتحريك عجلة القيادة برغم أن الخلفية تظهر الطريق أمامه مستقيماً كالسهم. كل هذا خداع؛ فهما في الحقيقة في الأستوديو ويجلسان في صندوق يهتز بهما. لقد أخبرتك حواسك أنه يوجد شيء خطأ، شيء غير مُنسجم، ولذلك لا تستطيع أن تُصدق ما تُشاهد. أو هل سبق وثار عليك أحد، وإذا به وهو يصيح في وجهك يبتسم لك ابتسامة صغيرة تتلاشى بسرعة البرق؟ هذا في منتهى البرود. هذا مثال آخر على التصرف غير المُنسجم. فالابتسامة لا تتماشى مع الغضب، فهي ابتسامة زائفة.

يُعتبر التعرف على التصرف غير المُنسجم أحد أشكال غريزة البقاء. فإذا كنت تقضي أجازة واقترب منك أحد الغُرباء وهو يبتسم ابتسامة عريضة بينما يفرك يديه بسرعة في بعضهما ويَلعق شفتيه ويقول "صباح الخير، هل تحب أن تستثمر أموالك في أفضل شركة مُتخصصة في نظام التأجير الموسمي"، فلا شك أنك ستنزعج وتتخذ موقفاً حذراً. فالتّحقق السريع من الانسجام شيء فطري ويُعتبر سبباً آخر لكون الانطباعات الأولى ذات أهمية قصوى.

غالباً ما يُساء فهم العواطف والنوايا الخاصة بأحد الأشخاص من قبل الآخرين. فعلى سبيل المثال اكتشفت إحدى السيدات اللاتي اعتدن أن يحضروا حلقات البحث أنها تستخدم ،بدون وعي منها ، نبرة صوت لا تنسجم مع كلماتها. فهي تصر على قولها "لا، أنا لست مضطربة، أنا مُستمتعة" عندما تختبرها، وهي تقول أيضاً "لا، أنا لست حزينة، أنا مُسترخية". وقد استمر هذا لفترة حتى أوشكت على البكاء وقالت : "الآن عرفت لماذا يقول أولادي دائماً: "ماما، لماذا أنت غاضبة منا طول الوقت؟" بينما لا أكون غاضبة منهم وإنما أكون في بعض الأحيان مُثارة قليلاً".

وقد أخبرتنا نفس السيدة أن زملاءها في العمل اتهموها بأنها دائمة التَهكم في حين أنها لا تقصد إلا قول الحقيقة. والأمر ببساطة أن التَهكم نابع من الكلمات التي تتعارض مع نبرة الصوت، وبالتالي سيصدق الطرف الآخر المُتلقي ما تنقله نبرة الصوت. ولنفترض أنك خذلت الفريق الذي تلعب معه وإذا بأحد يصيح،"رائع" مُستخدماً نغمة تُعبر عن القلق، فإن هذا يختلف تماماً عما لو كنت قد سجلت هدفاً رائعاً فيَصيح نفس الشخص "رائع !" ولكن بنغمة توحي بالإثارة هذه المرة.

إذن فالانسجام له قاعدة واحدة لا تقبل التعديل وهي : إذا لم توح إيماءاتك ونبرة صوتك وكلماتك بنفس الشيء، فإن الآخرين سيصدقون الإيماءات . اذهب إلى شخص تعرفه وزم شفتيك وقل له "أنا فعلاً أحبك" وأنت ترفع حاجبيك وتعقد ذراعيك. اسأل الآخرين عن رأيهم. والأفضل أن تُجرب هذا أمام مرآة. الآن فهمت ما أعنيه. فإيماءاتك هي خير موصل لما تعنيه.

كن على سجيتك

هل تشعر بالعصبية عندما تُقابل شخصاً جديداً؟ فالشعور بالعصبية والشعور بالإثارة يشتركان في كثير من الأشياء من الناحية الفسيولوجية: دقات قلب عنيفة، اضطراب في المعدة، تنفس سريع ومُتلاحق، والحركات العصبية العامة. ولكن قد تدفعك إحدى هذه الحالات إلى أن تجري مُسرعاً لتختبئ في أقرب مكان مُظلم في حين تدفعك حالة أخرى وتحثك على التقدم للأمام. فعادة ما يُصاحب العصبية شعور بالخوف مما يؤدي بطريقة تلقائية إلى زيادة سرعة الأنشطة الجسمانية. ولأن شعورك بالعصبية نابع من إدراك مُتزايد للموقف، فحاول أن توجه بعض هذا الإدراك ناحية إبطاء الأنشطة الجسمانية وحاول أن تكون أكثر تأنياً. والتكنيك المُتبع في هذه الحالات هو أن تتخيل أن فتحات أنفك تقع تحت سرتك مباشرة وأن الأنفاس التي تلتقطها تحدث من هذا المكان. فكلما أبطأت بطريقة مقبولة، زاد تحكمك في الموقف.

كلما أسرعت في إقناع نفسك أنك مُثار ولست عصبياً، استطعت أن تُقنع عقلك اللاواعي وبسرعة أنك بالفعل تشعر بالإثارة. وفي الحقيقة فإن هذا هو ما يُهم. فعندما تُغير موقفك، فستتغير لغة جسدك ونبرة صوتك تباعاً لكي تعكس موقفك الجديد. وتذكر أن معظم الناس مُتحمسون مثلك لإنشاء علاقة.

فعندما تكون مُسترخياً وأنت تنتهج موقفاً معيناً، فإن الناس سوف يلاحظون أنك مُميز وسوف يضعونك في مرتبة أعلى من الآخرين ويتعاملون

معك على أنك فرد مُميز. وسوف تكشف عن الجوانب الإيجابية في شخصيتك المُميزة بسهولة وبطريقة تلقائية وسيكون عندك تحكم واعٍ وثقة في قدرتك على إنشاء أي علاقة تريدها. ،

هذا ويُعد من المستحيلات أن تكون غير مُنسجم عندما تنتهج أي موقف نابع من داخلك سواء كان إيجابياً أو سلبياً. ولأن موقفك يسبقك، فهو يُعد مكوِّناً أساسياً من مكونات الانطباع الأول الذي تتركه على الناس الجدد.

لا تبذل مجهوداً يفوق المعتاد! ففي دراسة قام بها الباحثون في جامعة برينستون تم سؤال الطلبة من الجنسين عن الطرق التي يستحوذون بها على اهتمام الناس الذين يقابلونهم لأول مرة. وكانت المبالغة في الحماس احد أسباب الفشل. لا تحاول أن تبتسم رغما عنك، لا تحاول أن تتذاكى، لا تكن مؤدبا أكثر من اللازم، وتفاد أن تعامل الطرف الآخر باحترام زائد يكون على حساب احترامك لنفسك.

٦ الناس يحبون من يشبههم



جاري الذي يسكن على الناحية الأخرى من الطريق صيد الأسماك وكذلك أولاده الاثنان اللذان يُشبهانه كثيراً ويمشيان كما يمشي بالضبط. يا لها من رابطة! أنا لا أصطاد السمك ولا أي أحد من أبنائي الخمسة يفعل ذلك، ولكننا نشترك في نفس الروح المرحة. يا لها من راحة! وعمتي التي تعيش في اسكتلندا طبيبة وكذلك ابنتها. وهما تفكران بنفس الطريقة. مصادفة أخرى؟ ينحدر السمكري في قريتنا من ثلاثة أجيال مُتخصصة في تلك المهنة. وقد كانت المرأة التي باعت لي الجبن في سوق الأربعاء في لايدن خارج أمستردام ترتدي نفس الزي الذي ترتديه أمها وابنتها اللتان تعملان معها في نفس المجال.

ماذا يحدث إذن؟ هل هناك نمط معين يظهر؟ كيف يُصبح هؤلاء الناس مُتشابهين إلى هذه الدرجة؟ لقد نشئوا على تصرف مُنسجم على عدة مستويات: جسدي وعقلي. فهم يتمتعون بالتآلف.

لقد كان الابن الأصغر لجاري يُمسك صنارة الصيد بمنتهى الاحترام تماماً كما يفعل والده منذ أن كان عمره ثلاث سنوات. وكان يجلس بنفس الطريقة التي يجلس بها والده، وينظر إليه بين الحين والآخر وهو يُخيط

الصنارة ليرى ما إذا كان يفعل ذلك بالطريقة الصحيحة أم لا: فهناك تعبير غير ملحوظ يقول له استمر، وآخر يقول له كُن حذراً، وثالث يقول له لقد أخطأت فيما تفعله. فيستخدم الصبي فطرته لكي يتعلم من أبيه ومن إرشاده الماهر الذي يتمثل في تعبيراته ولغة جسده، ومن وقت لآخر في كلماته الرقيقة المُشجعة. فهو الآن يستطيع أن يخيط الصنارة مثلما يفعل أبوه بالضبط.

التآلف الطبيعي

نحن نتعلم مهاراتنا الحياتية من خلال الإرشاد والعلاقة مع الآخرين، فتلتقط باستمرار إشارات من آبائنا وأمهاتنا وأقراننا ومُعلمينا ومُدربينا ومن التليفزيون والأفلام ومن البيئة، فيساعدنا هذا في تعديل تصرفاتنا وتنظيمها عن طريق تآلفنا مع تصرفات الآخرين وتكيفنا مع ردود أفعالهم العاطفية. فمنذ مولدنا ونحن نوفق أنفسنا مع الآخرين. فإيقاعات جسد الطفل الصغير تتآلف مع إيقاعات جسد الأم. ويتأثر مزاج الطفل بمزاج الأب، وتختار الطفلة لعبها المُفضلة بحيث تتماشى مع ذوق أقرانها. ويُطابق ذوق المراهق كل ما هو حديث في حين تتأثر اختيارات الكبار بالرفيق وبالأصدقاء وبالمجتمع.

ونحن نتآلف طول الوقت مع الناس المُحيطين بنا، ونفعل هذا بصفة دائمة. فنحن لا نستطيع أن نحيا بدون ذلك ولا أن يتحقق نمونا بدونه. فنحن دائماً نؤثر على تصرفات بعضنا، ففي كل دقيقة نتواجد مع الآخرين ونقوم بعمل تعديلات دقيقة في تصرفاتنا تماماً كما يفعل الآخرون. فهذا هو ما نعنيه بالتآلف. فنحن نُعالج الإشارات بطريقة غير واعية وننقلها إلى

بعضنا من خلال عواطفنا. فهكذا نكتسب قوتنا ومعتقداتنا، وهكذا نشعر بالأمان ونتطور. وهو السبب أيضاً في أن يحب الناس ويثقوا في الذين يشبهونهم ويشعران بالراحة معهم.

الناس يوظفون آخرين يشبهونهم.
الناس يشترون من آخرين يشبهونهم.
الناس يواعدون آخرين يشبهونهم.
الناس يقرضون مالاً لآخرين يشبهونهم.
وهكذا..

ربما لاحظت أنك تنجذب لبعض الناس فوراً عندما تقابلهم لأول مرة وأنك لا تحس بأي شعور إطلاقاً تجاه البعض الآخر. وقد تشعر بالكراهية سريعاً ناحية بعض الناس. فهذا شيء حدث لنا جميعاً، ولكن هل سبق وتوقفت لتتساءل لماذا يحدث هذا؟ لماذا تشعر بالثقة الطبيعية والراحة التي تُصاحب العلاقة مع بعض الناس؟ فكر في الناس الذين قابلتهم في الأسبوع الماضي واستعرض هذه المُقابلات في عقلك وعش معها ثانية. ما الأشياء المميزة الموجودة في الناس الذين أحببتهم والتي جعلتك تحبهم؟ لابد وأنكم تشتركون في شيء ما؛ اهتمامات أو مواقف أو أسلوب تحرك. فالناس الذين يتآلفون مع بعضهم عادةً ما تكون بينهم أشياء مشتركة. فهؤلاء الذين يشتركون في نفس الأفكار ولهم نفس الذوق في الموسيقى والطعام ويقرءون نفس الكتب ويحبون نفس النوعية من الأجازات والهوايات والرياضات أو الأماكن التي

تصلح لقضاء الأجازات سيشعرون بالراحة مع بعضهم البعض وسيحبون بعضهم أكثر من أولئك الذين لا يجمعهم شيء مشترك.

عندما أحاضر، أذهب إلى سبورة كبيرة وأكتب عليها:

I LIKE YOU! (أنا أحبك!)

ثم أضيف إلى هذه الجملة المبهجة حرفين لتصبح:

I AM LIKE YOU! (أنا أشبهك!)

فالحقيقة أننا نحب من يشبهنا، ونحس بالراحة مع الناس المألوفين لدينا. فكر في أصدقائك المقربين. فالسبب وراء انسجامك معهم أنكم تشتركون في نفس الآراء، وربما تكون طريقة تعاملكم مع الأشياء المختلفة واحدة. ومما لا شك فيه أنه يوجد الكثير لتتجادلوا فيه وتختلفوا بشأنه، ولكنكم في الأساس مُتشابهون إلى درجة كبيرة.

فالعلاقة الطبيعية تتطور بين الناس ذوي الاهتمامات المُتشابهة. فإذا كنت تشترك أنت وزميلك في العمل في حب سباقات السيارات، فإن هذا قد يكون أساساً لنمو علاقة بينكما. أو إذا كان عندك طفلان صغيران تذهب بهما إلى المُنتزه بعد الظهيرة فتُقابل أمهات يصطحبون أطفالهم إلى نفس المُنتزه، يكون هذا أيضاً أساساً لنمو العلاقة. فلابد أنك سمعت المقولة القائلة "الطيور ذوات الريش المُتشابه يألف بعضها بعضاً"؛ وكذلك فإن الناس تشعر بالراحة عندما تتواجد في وسط أناس يشبهونهم.

فالعلاقة بالصدفة ليست مجرد علاقة سطحية، ولكنها تمتاز أيضاً بالعمق. فالمبادئ المُشتركة، والمظهر، والأذواق، والظروف تُساهم كلها في نمو

العلاقة. فقد تشعر بالراحة مع أناس ذوي أصوات فصيحة ومُعبرة أو مع أناس يمتازون بالحساسية فيتكلمون ببطء ونعومة. وقد تستمتع بصُحبة الناس الذين يشركون الآخرين في مشاعرهم عندما يتفاعلون أو أولئك الذين يخوضون في الموضوع مباشرة بدون أن يحاولوا تنقيح كلماتهم. فعندما تُقيم علاقة بالصدفة، تكون قد قابلت شخصاً نشأ على أسلوب مُشابه لك أو طور هو بنفسه طريقة مُشابهة لطريقتك.

فن الانسجام

ولكن لماذا ننتظر حدوث العلاقة بطريقة تلقائية؟ لماذا لا تتآلف مع تصرفات الآخرين في نفس اللحظة التي تقابلهم فيها؟ لماذا لا تستثمر ٩٠ ثانية أو أقل من وقتك لإقامة علاقة بالتخطيط؟

انظر في أي مطعم أو مقهى أو سوق تجاري أو أي مكان عام حيث يلتقي الناس وانظر حولك لتعرف من منهم "على علاقة" ومن منهم ليس على علاقة. فالأشخاص الذين على علاقة مع بعضهم يجلسون معاً بنفس الطريقة. لاحظ الطريقة التي يميلون بها على بعضهم. لاحظ وضع الأيدي والأرجل. فالناس الذين على علاقة مع بعضهم مُتآلفون مثل الراقصين تماماً: يلتقط أحدهما الكأس فيتبعه الآخر، يميل أحدهما للوراء فيفعل الآخر مثله تماماً، يتكلم أحدهما برقة فيتكلم الآخر مثله. وتستمر الرقصة هكذا: وضع الجسم، الإيقاع، نبرة الصوت. الآن انظر إلى الناس الذين يجتمعون في مكان واحد ولكنهم ليسوا متآلفين، ولاحظ الفرق. أي من المجموعات يحظى بوقت أفضل؟

لقد كنت ألقي كلمة منذ وقت قريب في قاعة استماع في لندن ولاحظت زوجين يجلسان في الصف العاشر، وقد كانا يرتديان ثياباً جميلة، وبدا أنهما يهتمان بتناسق الألوان والأشكال. عندما نظرت إليهما كانا يجلسان بطريقة مُتطابقة، كانا يميلان إلى اليمين وهما يعقدان يديهما قريباً من مسند الكرسي. ثم قاما هما الاثنان بنقل وزنهما على مسند الكرسي الآخر مثل سباحين مُتزامنين مع بعضهما كأنهما يستجيبان لإشارة سبق الاتفاق عليها وهما يومئان برأسيهما ويبتسمان في آن واحد. فقد أكدا كل شيء كنت أقوله. تعرفت عليهما فيما بعد وعرفت أنهما متزوجان منذ ٤٧ سنة؛ وقد كانوا أصحاء وسعداء ومتآلفين كليةً.

هدفنا إذن أن نكتشف تركيبة التآلف ونُعدلها لكي نُطبقها على الأنواع المختلفة التي نقابلها من البشر. فالسر وراء إقامة علاقة هو أن نتعلم كيف نوفّق ما أطلق عليه البروفيسور مهرابيان حروف V الثلاثة للتفاعل الإنساني السليم: المرئي، المسموع، المنطوق؛ لكي نستطيع أن نتفاعل مع الآخرين عن طريق أن نبدو مثلهم بقدر الإمكان.

ولكن ألا يعني هذا أنني زائف أو غير مُخلص؟ لا. تذكر أننا نتحدث هنا عن دقيقة ونصف! فنحن لا نطلب منك تغييراً دائماً وشاملاً لشخصيتك. فكل ما ستفعله هو أن تتآلف مع شخص آخر لكي تجعله مستريحاً وبالتالي تُسرِّع ما قد يحدث بطريقة تلقائية لو أن لديك متسع من الوقت. فالفكرة ليست أن تجعل حركاتك ونبرة صوتك وكلماتك نسخاً مكررة من الشخص الآخر، ولكن الفكرة أن تتصرف بنفس الطريقة التي تتصرف بها مع صديق لك.

فمهارات التآلف ما هي إلا وسيلة للتواصل مع الآخرين الذين يعتبرون ملاذنا الأكبر. فبما أننا ننجذب ناحية بعضنا بالفطرة، بغرض الحصول على التعاون أو رد فعل عاطفي أو لإرضاء احتياجاتنا الجسدية، فإن التآلف يسرِّع من عملية توحدنا العقلي.

فعندما تُسافر إلى بلد أجنبي، ستجد أن قابس مجفف الشعر أو ماكينة الحلاقة الآلية الخاصة بك لا يتطابق مع المقبس؛ فأنت تحتاج إلى محول لجعله يعمل أو بمعنى آخر وسيلة ربط تُسهل وضع القابس في المقبس وتُمكنَّ من تشغيله. إن هذا هو ما يحدث بالضبط عندما تحتك بالآخرين، فأنت تحتاج إلى محول مثل مُجفف الشعر أو ماكينة الحلاقة الآلية بالضبط. ولذا فكر في التآلف على أنه وسيلة تكيف تتيح لك أن تقوم بعمل صلات سلسلة بسرعة وكما تشاء.

فالتآلف هو وسيلتك إلى جعل الشخص الآخر مُسترخياً وغير مُتحفظ وسعيداً بوجوده معك. فقط افعل ما يفعله الآخرون، وستصبح مثلهم حتى يقول الشخص الآخر لنفسه، "يوجد شيء ما في هذا الشخص يجذبني إليه، ولكنني لا أعرف ما هو!".

فكر في التآلف وأنت تجدِّف بقاربك بجانب قارب شخص آخر موجهاً القارب في نفس الاتجاه بنفس السرعة والتقط سرعة الشخص الآخر وضربته ونمط تنفسه وحالته النفسية ووجهة نظره. جدِّف كما يُجدف الشخص الآخر.

في إحدى الليالي منذ سنوات قليلة مضت كنت جالساً في الشاليه الخاص بنادي التزحلق مُنتظراً أبنائي الاثنين حتى ينتهيا من تزحلقهما الليلي. وفجأة دخل أحد جيراننا الذي يعمل محامياً والذي كان قد اعتاد أن يحيي أفراد عائلتي كلما رآهم بهز رأسه بأدب. وعندما رأيته قررت أن أجرب معه بعض طرق التآلف، فحددت النتاج الذي أريده (تذكر: اعرف ما تريده بالضبط)، وأنني سأستمر في التآلف حتى يقوم بعمل إيماءة تؤكد صداقتنا. وقفت بهدوء فنظر إلي، وتلاقينا في منتصف الحجرة الكبيرة.

"مرحباً" ، قالها جاري وهو يضم شفتيه في ابتسامة صغيرة ويُصافحني. كررت وراءه "مرحباً!" وأنا أُقلد نبرة صوته وشكل وجهه ووقفته. وضع جاري إحدى يديه على فخذه وأشار بالأخرى ناحية نافذة الشاليه قائلا: " أنني منتظر أن ينتهي أبنائي من تدريبهم!".

"وأنا أيضاً" قلت هذا وأنا أُقلد إيماءاته. "أنني منتظر أن ينتهي أبنائي من تدريبهم".

تآلفت معه باحترام لمدة أقل من ٣٠ ثانية من المُحادثة الطبيعية الخالية من أي نوايا سيئة. وفجأة اندفع قائلاً، "أتعرف؟ نحن لا نراك كثيراً أنت وعائلتك. لماذا لا تأتي لتناول العشاء معنا يوماً ما؟".

حددنا الموعد في نفس اللحظة ونفس المكان. وقد استطعت أن أقرأ ما حدث تقريباً من الطريقة التي التوى بها فمه. فقد كان يفكر، يوجد شيء ما في هذا الرجل يجذبني إليه ولكنني لا أعرف ما هو بالضبط. فإذا كان قد ساوره الشك لحظة واحدة في أنني أقلده ما كان ليقوم بتوجيه الدعوة إلي مُطلقاً.

المستأسد

السيد سذابو هو مالك لسلسلة كبرى من محلات السوبر ماركت وهو معروف في عالم التجارة بأسلوبه المخيف. وفي يوم ما دعا مديري الإنتاج المسئولين عن ثلاثة من أصناف البضائع المتنافسة والمعترف بها دولياً ليجتمعوا معه في إحدى محلات السوبر ماركت الخاصة به. قاد سذابو مديري الإنتاج الثلاثة عبر الممر الذي تعرض فيه بضاعتهم وأخذ يوبخهم بشدة على ما أسماه طريقة العرض المزرية لبضاعتهم. وبينما كان يلوح بذراعيه مُشيراً إلى مواضع الأخطاء كان يرفع صوته ويخفضه، ومن وقت لآخر يتوقف لكي يُحدق في أحدهم حتى أنه وخز بول (أحد المديرين الثلاثة) في كتفه بإصبعه. وفي نهاية خطبته العنيفة أومأ اثنان من المديرين المهزومين برأسيهما وقاما باختلاق الأعذار، الأمر الذي أعطى سذابو فرصة أخرى للهجوم عليهم وتقريعهم.

كان بول يتآلف بمهارة مع الحالة النفسية والأساليب العامة والخاصة سذابو منذ بدأ في حديثه العنيف. وعندما حان الوقت لكي يتفاعل مع المدير الغاضب، أصبح بول مثل سذابو بالضبط، ولكن بطريقة لا توحي بالتهديد مُطلقاً. استخدم بول إيماءات مشابهة بذراعه، واستخدم نفس نبرة الصوت والسكتات والموقف حتى أنه وخز سذابو في كتفه وهو يقول: "أنت على حق تماماً".

وبينما كانوا يتحدثون لمدة دقيقة هدأ بول من إيماءاته وكذلك فعل سذابو. وعندما انتهوا من الحديث وضع سذابو ذراعه حول كتف بول وقاده إلى نهاية الممر، ثم نادى على أحد العاملين في السوبر ماركت وقال له، "اعمل على أن يحصل هذا الرجل على أقصى قدر من التعاون". فقد نجح بول في الدخول إلى عالم سذابو وقاده بسرعة ومهارة واحترام إلى النتيجة التي أرادها بالضبط.

لقد اقتربت منه وأنا أنتهج موقفاً إيجابياً دافئاً، وبرغم أنني كنت أتآلف معه، فقد كنت أفعل هذا على السطح فقط. فقد واجهته وجعلت جسدي في مواجهة وضعه الجسماني واستخدمت إيماءات وتعبيرات وجه مُشابهة له. وقد كان من السهل أن أتوافق مع الجزء الصوتي بما فيه نبرة صوته وسرعته. وقد استعملت كلمات مشابهة. إن الأمر يبدو مُعقداً عما كان. ولكن الموضوع برُمته استغرق بضع ثوان، وكان شيئاً مُمتعاً. فلقد كنت أتمنى حقاً أن أتعرف على جاري هذا وكانت هذه هي الفرصة المثالية لذلك. وأنا متأكد أن كلاً منا قد أصابته الرعشة التي يحدثها الناس في بعضهم؛ رعشة تكوين علاقات جديدة. فلا يوجد شيء في هذا العالم أكثر إثارة من التواصل وإنشاء علاقة قد تؤدي إلى صداقة جديدة أو علاقة جديدة.

ماذا عن الأشخاص ذوي الطباع الصعبة؟ كثيراً ما يسألني الناس عما أفعله عندما أقابل شخصاً مُحملاً بكافة الأساليب الدفاعية: فك مضموم، أذرع مُنعقدة بطريقة دفاعية، أيد مدسوسة داخل الجيوب. وما أفضل طريقة للتعامل مع الشخص الخجول، أو المُستأسد، أو كثير الشكوى، أو المغرور، أو العدواني؟ ليس هدف هذا الكتاب إعطاء تعليمات مُفصلة عن كيفية التعامل مع الأشخاص صعبي المِراس، ولكن يوجد بعض التوجيهات.

فالقاعدة الأولى عندما تُصادف شخصاً صعب المِراس أن تسأل نفسك هذا السؤال: "هل أحتاج فعلاً إلى أن أتعامل مع هذا الشخص؟"، فإذا كانت الإجابة بالنفي، فاتركه وشأنه. وإذا كانت الإجابة نعم، فاسأل نفسك ماذا تريد بالضبط. ما النِتاج الذي ترغب فيه؟ وليس ما هو الشيء الذي لا تريده أن يحدث. (أتذكر KFC؟).

عندما تتآلف مع الأشخاص ذوي الطباع الصعبة، فمن المهم أن تفعل هذا بطريقة لا توحي بالتهديد. فبمجرد أن تنسجم نبرة صوتك وجسدك مع نبرات صوتهم وأجسادهم تستطيع أن تبدأ في التفاعل معهم. اجعل ذراعيك حرين، واجعل كتفيك مُسترخيين، وانظر لترى إذا كانوا يحذون حذوك؛ إذا لم يستجيبوا، فارجع إلى وضعك الأصلي لمدة دقيقة وحاول مرة ثانية.

كلمة بخصوص الأشخاص الخجولين: حاول أن تكتشف ما يهتمون به. حاول أن تتآلف مع تحركات جسدهم ونبرة صوتهم، اسألهم بترو كثيراً من الأسئلة التي لا تتطلب إجابة مُحددة (انظر الفصل القادم)، حتى تظهر لك بوادر الحماس عندهم. انتهج نفس موقفهم ثم أخرجهم منه تدريجياً. أمل جسدك للأمام وترقب أن يفعلوا المثل؛ إذا لم يفعلوا مثلك، فارجع إلى وضعك الأصلي وابدأ في التآلف مع أي شيء آخر، وسوف تتعجب من النجاح الباهر لهذه الطريقة.

متى أبدأ في التآلف؟ لا تجعل أكثر من ثانيتين أو ثلاثة تمر حتى تكون قد بدأت. تذكر التسلسل المذكور في الفصل الثاني: الافتتاحية (موقف إيجابي ولغة جسد غير مُتحفظة)؛ القلب (موجه ناحية الشخص الآخر)؛ العين (كن أول من يبدأ بتلاقي العيون)؛ الابتسامة (كن أول من يبتسم)؛ "مرحباً!" (عرِّف نفسك)؛ الانحناء (أظهر الاهتمام وأنت تبدأ في التآلف).

فأي شيء من شأنه أن يزيد من مساحة الاهتمامات المشتركة ويُقلل من المسافة الفاصلة بينك وبين الشخص الآخر يُعد شيئاً جيداً. وأسرع طريقة لعمل هذا أن تتآلف مع أكبر قدر ممكن من مظاهر الشخص الآخر؛ انتهج نفس الموقف وافعل نفس الحركات، وتكلم بنفس الطريقة.

التآلف مع الموقف

التآلف مع الموقف أو "الانسجام المُتعدد" (لكي نعطيه اسماً علمياً) يأخذ في الاعتبار المكان والحالة النفسية. يحدث هذا التآلف مع الموقف مثلاً عندما تقف بجانب زميل لك تم اضطهاده مثلاً، أو عندما يربط أحد الوالدين بين مشكلة ابنهما وبين الواجب المدرسي، أو عندما تُشارك زميلك فرحته بالترقية الجديدة.

فعندما يشترك الناس مع بعضهم في أمور معينة، فإنهم سريعاً ما يتآلفون ويكون هذا في صورة تنهدات يائسة أو في صورة صيحات فرحة.

التقط مشاعر الآخرين. تآلف مع حركاتهم، ونمط تنفسهم، وتعبيراتهم في الوقت الذي تتماثل فيه معهم. انفعل مع الحالة النفسية التي تنقلها أصواتهم واعكسها في صوتك.

التآلف مع لغة الجسد

تُمثل لغة الجسد ٥٥٪ من تفاعلنا كما تعرفون. هي أوضح وأسهل سمة تتآلف معها في طريقك لإقامة علاقة. فإذا لم تستفد بأي شيء من هذا الكتاب إلا تنمية قدرتك على التآلف مع لغة الجسد الخاصة بالآخرين، تكون قد قطعت أميالاً لم تقطعها في الشهر الماضي.

والتآلف مع لغة الجسد ينقسم إلى مجموعتين واسعتين: التطابق، وهذا يعني فعل نفس الشيء الذي يفعله الشخص الآخر (تحرك هي يدها اليسرى، فتحرك أنت يدك اليسرى) ، والانعكاس، ويعني أنك تتحرك وكأنك تُقلد الشخص الآخر في مرآة (يُحرك هو يده اليسرى، فتُحرك أنت يدك اليمنى).

فعل ما يأتي بتلقائية

خرج ديف للبحث عن هدية لزوجته في عيد زواجهما. وقد استقر ذهنه على شيئين: إما أن تكون الهدية أحدث جهاز كمبيوتر وإما لوحة يعلقانها في حجرة الطعام.

وعندما ركن ديف سيارته قرب السوق التجاري كان الأسهل له أن يذهب إلى محل الكمبيوتر أولاً. ولحسن الحظ كان الوقت في منتصف النهار ولم يكن المحل مُزدحماً. اقترب ديف من المنضدة التي يجلس عليها بائع يرتدي بدلة داكنة ويهز رأسه مُبتسماً. وما أن بدأ البائع يشرح الفروق بين الأجهزة الحديثة المختلفة حتى رفع رجله اليمنى ووضعها على كرسي مُنخفض كان موضوعاً بجانبه في مكان ما. ثم مال على ركبته اليمنى مُفكراً واستمر في شرحه. وفجأة لم يستطع ديف الانتظار أكثر من هذا واندفع خارج المحل. فالأمر لم يكن أن ديف ينقصه الاهتمام، ولكن البائع برجله المرفوعة لم يكن يتآلف مع وضع ديف الجسماني مما جعله يشعر بعدم الراحة.

وقد كانت قصة مختلفة تماماً في معرض الفنون. وقف ديف أمام لوحة بهره جمالها وانتهج وقفة متأملة: الوزن على رجل واحدة، الأذرع مُنعقدة مع وضع يد واحدة على الذقن وإصبع مُحيط بالشفاه. وبعد دقيقة تقريبا أدرك ديف وجود شخص ما واقف بجانبه بهدوء وسمع صوتاً هادئاً ومُساندا يقول ببساطة، "جميلة، أليس كذلك؟".

"نعم، إنها جميلة حقا" أجاب ديف بصوت عميق.

"دعني أعرف إذا كنت تريد مساعدتي"، قالت السيدة الواقفة بجانبه هذا ثم انسحبت وذهبت إلى مكان آخر من القاعة.

وفي خلال خمس دقائق كان ديف قد قام بشراء اللوحة. فقد بدا أن هذا هو ما يجب أن يفعله.

فقد شعر ديف بالراحة بمجرد أن نظر إلى اللوحة. وقد تسللت المرأة إلى جانبه واتخذت نفس لغة جسده وانتهجت نفس موقفه. فلقد تواصلت مع ديف عن طريق التآلف التام وغير المجهد: ٥٥٪ لغة الجسد، ٣٨٪ نبرة الصوت، ٧٪ الكلمات: حروف V الثلاثة للتفاعل.

وقد تُفكر، ألن يُلاحظ الآخرون أنني أُقلد تصرفاتهم؟ في الحقيقة لن يلاحظوا شيئاً إلا إذا كان التقليد شديد الوضوح. تذكر أنه يجب أن تكون حركاتك ماهرة وتوحي بالاحترام. فإذا حدث أن وضع أحدهم إصبعه في أذنه وقلدته، فإنه بالطبع سيُلاحظ ذلك. ولكن عندما يكون الشخص مُنهمكاً في الحديث، فلن يُلاحظ محاولاتك الماهرة في التآلف.

إيماءات معينة. إن التآلف مع حركات اليد والذراع عن طريق التطابق والانعكاس سهل وتلقائي. فبعض الناس ترفع أكتافها عندما تتحدث بينما يُلوح الآخرون بأيديهم وهم يعبرون عن نفسهم. افعل كما يفعلون. إذا وجدت الأمر غير مُريح في البداية، فتَمرن عليه تدريجياً حتى تُصبح خبيراً في التآلف. فمجرد ملاحظتك الأنواع المختلفة من الإيماءات يُعتبر خطوة كبيرة لأن تجعل الناس تُحبك في ٩٠ ثانية أو أقل.

وضع الجسم. يُعرِّف وضع الجسم ككل على أنه موقف الجسد. فهو يوضح كيف يقدم الناس أنفسهم وهو مؤشر دال على الحالة العاطفية. ولهذا فنحن نستخدم أحياناً تعبير "انتهاج موقف" لكي نُشير إليه. فعندما تنتهج بدقة الموقف الجسدي لشخص آخر تستطيع أن تكوِّن فكرة واضحة عن شعوره.

حركات الجسد العامة. لاحظ حركات الجسد العامة لشخص الآخر وطابقها أو اعكسها بطريقة هادئة سواء كان هذا في مقابلة عمل أو في أثناء محادثة أمين الصندوق في متحف ما. فإذا كان الطرف الآخر يضع رجلاً على رجل، فافعل مثله؛ وإذا كان يستند على البيانو، فافعل هذا أيضاً. وإذا كانت هي تجلس مائلة جانباً على الكرسي، فاجلس مثلها؛ وإذا كانت تقف واضعة يديها على فخذيها، فافعل كما تفعل. فالتآلف مع حركات الجسد مثل الانحناء والمشي والدوران شيء سهل.

انحناءات الرأس وإيماءاتها. هذه هي أبسط الحركات التي يمكن التآلف معها. إن مصوري الأزياء يعرفون أن الإحساس الذي يتمثل في أي صورة غلاف مُبهرة يأتي من التلميحات التي تنشأ عن انحناءات وإيماءات الرأس الماهرة. فالوجه مهم ولكن الزاوية هي التي تحمل الرسالة. فانتبه جيداً إلى زوايا الوجه. فمعظم الأطباء والمعالجين الماهرين يتآلفون مع انحناءات وإيماءات الرأس بدون أن يفكروا طويلاً، فكأنهم يقولون "أنا أسمعك، أنا أفهم ما تقول، وأشعر بما تشعر به".

تعبيرات الوجه. بالإضافة إلى انحناءات الرأس وإيماءاتها، فإن التآلف مع تعبيرات الوجه يوضح التفاهم والاتفاق. فهذا يحدث بصورة

طبيعية. فعندما يبتسم الشخص الآخر لك، فالطبيعي أن ترد له الابتسامة. وعندما تفتح هي أعينها على اتساعهما في دهشة، فافعل المثل. انظر حولك في أقرب عشاء أو مأدبة تحضرها ولاحظ كيف يفعل الناس الذين تربطهم علاقات قوية هذا طول الوقت. فهذه طريقة سهلة وطبيعية وموثوق فيها لجعل أي شخص يُحبك في ٩٠ ثانية أو أقل. فأنت تستطيع أن تُطابق نفس كمية ونفس أسلوب تلاقي العيون الذي قد يكون مُباشراً أو سريع الزوال أو خجلاً؛ فمهما كان، فعليك أن تلتقطه وترده بنفس الطريقة.

التنفس. انتبه جيداً للتنفس. هل هو سريع أم بطئ؟ هل هو عال في الصدر أم مُنخفض في الصدر أم قادم من البطن؟ فأنت عادة تستطيع أن تعرف كيف يتنفس الناس عن ملاحظتك لأكتافهم أو الثنيات الموجودة في ملابسهم. فالتآلف مع تنفسهم يكون مُريحاً ومُهدئاً لهم. فأنا أُدرب المتطوعين الذين يجلسون مع مرضى السرطان على كيفية إقامة علاقة مع هؤلاء الناس. وهذا هو أول شيء أؤكد عليه. تنفس معهم الشهيق والزفير. وعندما تتحدث ابدأ وهم يخرجون الزفير فهذا له تأثير مُهدئ للغاية.

الإيقاعات. تنطبق نفس القاعدة على أي شيء إيقاعي. فعندما تدق هي بقدمها، دق بقلمك؛ وعندما يومئ هو برأسه اربت على فخذك. ففي الظروف العادية عندما نُحسن تطبيق هذا، فإن هذه الطريقة تنجح فكفاءة طالما كانت خارج نطاق الإدراك الواعي. أما إذا لم يكن الأمر كذلك، فإن الصوت الذي ستسمعه سيكون صوت باب يُغلق بعنف؛ أو قد يكون أسوأ من هذا. استخدم فقط التّعقل وحسن التّصرف.

تمرين على الانسجام

مُنسجم وغيـر مُنسجم

ستحتاج شخصين آخرين لهذا التمرين: س و ص . س هو أول من يقوم بعمل الحركات، ثم يتآلف ص مع حركات س، وستكون أنت الملاحظ.

يتحدث س و ص عن أي شيء يريدانه وهم جالسان أو واقفان أو ماشيان. يتحرك س بطريقة ما حتى يتيح لـ ص التآلف مع بعض حركات الجسد والإيماءات. بعد دقيقة تقريباً، اطلب منهما أن يتوقفا عن التآلف. وعند هذه المرحلة يقوم ص بإساءة التطابق مع حركات س. بعد دقيقة أخرى، اطلب من ص أن يُعاود التآلف مرة ثانية. وبعد دقيقة أخرى اطلب منهما أن يتوقفا ثانية. وفي النهاية اطلب منهما أن يتآلفا قبل أن تنهي التدريب.

الآن بدّل الأدوار مع س أو ص. استمروا في التبديل حتى يقوم كل واحد منكم بدور مختلف في التمرين. قوموا بمقارنة ملاحظاتكم في نهاية كل دور. ستكون الملاحظات شبيهة للآتي :"عندما توقفت عن التآلف أحسست كأن حائطاً ضخماً حال بيني وبين الطرف الآخر"، و"عندما توقفنا عن التآلف هبط مستوى الثقة بيننا".

تستطيع أن تجرب هذا وحدك. تآلف مع شخص ما لمدة دقيقتين، ثم قم بإساءة التطابق مع حركاته لمدة دقيقة قبل أن تعاود التآلف ثانية. كرر هذا مرة أخرى ولاحظ الفرق: سيكون الفرق ملموساً.

التتبع

عندما تجلس وتتحدث مع صديق لك قد يحدث أن يضع أحدكما رجلاً على الأخرى فيتبعه الآخر بدون تفكير. هذا يعني أن أحدكما يتتبع الآخر وهذه علامة أكيدة على أنكما على علاقة.

عندما تصبح بارعاً في التآلف بسرعة، يمكنك أن تقوم بإجراء اختبار لمعرفة كيف تسير علاقاتك. بعد ثلاث أو أربع دقائق بغض النظر عما حدث مُسبقاً وبدون أن يُدرك الشخص الآخر ما تقوم به، قم بفعل حركة ماهرة مُستقلة عن تآلفك مع الشخص الآخر؛ مل للوراء أو اعقد ذراعيك أو احن رأسك قليلاً. إذا تتبعك الشخص الآخر، فأنتما مُتآلفان وعلى علاقة حيث يقوم الشخص الآخر بطريقة لا إرادية بتتبع حركاتك. فإذا احنيت رأسك احنت هي رأسها؛ وإذا وضعت رجلاً على رجل قام هو بفعل المثل. غيّر فقط ما تفعله؛ قم بعمل حركة ما أو بدّل من نبرة صوتك؛ ولاحظ ما إذا كان الشخص الآخر سيُطابق أو يعكس ما تفعله أم لا. فتستطيع أن تتأكد بهذه الطريقة إذا كنتما على علاقة أم لا. فإذا لم يتتبع الطرف الآخر حركاتك، فارجع ثانية إلى التآلف مع حركاته لدقائق قليلة وأعد الكرّة ثانية حتى تنجح.

التآلف مع الصوت

يُمثل الصوت ٣٨٪ من التفاعل الذي يحدث وجهاً لوجه. فهو يعكس مشاعر الطرف الآخر أو بمعنى آخر يعكس موقفه. فالناس المُرتبكون يبدو الارتباك في صوتهم، والناس ذوو الموقف الفضولي يبدو التساؤل في صوتهم. وأنت تستطيع أن تتعلم كيف تتآلف مع هذه الأصوات.

نبرة الصوت. لاحظ العواطف التي تنقلها نبرة الصوت. تفاعل مع هذه العواطف واشعر بها واستخدم نفس نبرة الصوت.

مستوى الصوت. هل يتكلم الشخص الآخر بصوت منخفض أم بصوت عال؟ ففائدة التآلف مع مستوى الصوت لا تكمن في التآلف نفسه، وإنما تَكمن فيما يُمكن أن يحدث إذا لم تفعل هذا. فإذا كنت بطبيعتك من أصحاب الصوت الجهوري وقابلت شخصاً يتحدث برقة وتَحفظ، فإن هذا الشخص سيشعر براحة أكثر مع إنسان يتحدث بنفس النبرة الرقيقة. وعلى العكس من هذا، فإن الشخص المرح ذا الصوت العالي سيتآلف بالقطع مع شخص يُشع نفس الدرجة تقريباً من الحيوية والمرح.

السرعة. هل يتحدث الشخص الآخر بسرعة أم ببطء؟ فالفرد الذي يتحدث ببطء ويُفكر جيداً وهو يتحدث قد يرتبك ويحس بعدم الاستقرار مع مُتحدث سريع، كما قد يُسبب المُتحدث البطيء المُتأمل حالة من التَشتت وعدم التركيز لشخص يُفكر بسرعة. فالتَحدث بنفس سرعة شخص ما تتساوى في الأهمية مع المشي بنفس سرعته.

طبقة الصوت. هل يتجه الصوت إلى أعلى أم إلى أسفل؟ فطبقة الصوت هي طريقة لتغيير مستوى الطاقة عند شخص ما. عندما ترفع مستوى وطبقة الصوت تُصبح مُثاراً، وعندما تُخفضهما تُصبح أهدأ وتقترب من المودة التي تَنتج عن الهمسات.

الإيقاع. هل الصوت مُتدفق أم مُفكك؟ فبعض الناس يتحدثون وكأنهم يعزفون لحناً في حين أن البعض الآخر يتحدث بطريقة عملية ونظامية.

الكلمات. استعمال الكلمات المُفضلة لشخص آخر طريقة فعالة للتآلف معه. وسوف نقوم باكتشاف هذا العالم المُذهل في الفصل التاسع.

إن التآلف يُتيح لك أن تنسجم مع الآخرين وتكوِّن فهماً عميقاً لدوافعهم. تَدرب على التآلف في كل أنشطة حياتك سواء كنت في مقابلة عمل أو في محطة الأتوبيس أو وأنت تتعامل مع أبنائك أو وأنت تقوم بتهدئة زبون ثائر أو وأنت تتحدث إلى أمين الصندوق في بنك ما أو مع بائع الزهور أو مع النادل في مطعم ما. فأنت لن تتوقف عن الاحتكاك بالناس. اجعل التآلف جزءاً من حياتك في الأيام القليلة القادمة حتى تبرع فيه بدون أن تحاول ذلك، وحتى يُصبح جزءاً من طبيعتك.

أسرار التفاعل

الجزء الثالث

٧ لا تتكلم طوال الوقت؛ استمع أيضاً

ها أنت ذا! لقد قمت بتقديم نفسك لشخص جديد. لقد تذكرت أن تكون لغة جسدك غير مُتحفظة وأن يوحي جسدك ونبرة صوتك وكلماتك بنفس الشيء. لقد كنت أول من بدأ بالابتسام وبتلاقي العيون. لقد قدمت نفسك، والمُثير للدهشة أنه مع مرور ثلاث ثوان فأنت لا زلت تستطيع تَذكر اسم الشخص الآخر. لقد بدأت في التآلف وتشعر بالثقة أن العلاقة تتطور. ولكن ماذا سيحدث الآن؟

لقد حان وقت التحدث. والتحدث هو طريقة فعالة لإقامة علاقة ولتوثيق روابط الصداقة. وهو يحدث على مرحلتين متساويتين في الأهمية: التَحدث والإنصات. أو كما ستقرأ حالاً توجيه الأسئلة ثم الإنصات باهتمام.

فربما وجدت نفسك ذات مرة تريد التَحدث إلى شخص ما وإذا بك تحس فجأة بأن لسانك مُنعقد وأنك تشعر بالخجل من توجيه الحديث إليه. أو ربما أحسست أن معدتك تغوص في جسدك وأنت تتخذ مقعدك في الطائرة بجانب شخص يبدو عليه التميز ولا تجد طريقة لبدء الحديث معه بدون أن تشعر بالخجل. ماذا سيقولون عني؟ هل أنا مُمل؟ هل أنا مُتطفل؟ والأهم من هذا: كيف أبدأ؟

فالفكرة أن تجعل الشخص الآخر يتحدث ثم تكتشف الموضوعات التي تُهمه فتبدأ في التآلف معه. فهذا هو مجال الأحاديث البسيطة التي تؤدي بعد ذلك إلى إقامة العلاقة. ومن هنا ستبدأ بحثك عن الاهتمامات المشتركة والطرق التي تؤدي إلى إقامة العلاقة. وإذا كانت الأحاديث الجادة تتناول موضوعات جادة مثل السياسة ونزع السلاح النووي، فإن الأحاديث البسيطة هي كل شيء آخر: موقعك الشخصي على شبكة الانترنيت، تجديد حمامك، مخالفة على السرعة، أو حتى لون السيارة الرياضية الجديدة التي اشتراها ابن عمك.

توقف عن الكلام وابدأ في توجيه الأسئلة!

إن المُحادثة هي التي تكفل لنا أن نكتشف ما في داخل الآخرين، أو تُتيح لنا أن نوصل رسالة، أو كلا الأمرين. والأسئلة هي الشمعة التي تُضيء الحديث. ويجب أن تعرف أن هناك نوعين من الأسئلة: الأسئلة التي تجعل الطرف الآخر غير مُتحفظ معك، وتلك التي تجعله ينتهج موقفاً حذراً للغاية. فالأسئلة تعمل بسهولة وتكون النتائج مضمونة، لذا تأكد من نوعية الأسئلة التي تُلقيها على الطرف الآخر.

ها هو الفرق! الأسئلة المفتوحة تتطلب شرحاً وبالتالي تدفع الطرف الآخر إلى أن يقوم بالتحدث. أما الأسئلة المُغلقة فتتطلب إجابة بنعم أو بلا. فالمشكلة التي ستواجهك إذا استخدمت الأسئلة المُغلقة أنك بمجرد أن تتلقى إجابة تكون قد عدت من حيث بدأت؛ وسوف تكون مُضطراً لتوجيه سؤال آخر للحفاظ على المظهر الخارجي للمُحادثة.

طريقة بسيطة للبدء في الحادثة: ابدأ بجملة عادية عن المكان أو عن المناسبة، ثم اسأل سؤالاً مفتوحاً.

ويُفضل أن تَسبق السؤال المفتوح بجملة مفتوحة. أفضل نوع من الجمل التي تُحفز على إقامة العلاقة الجمل المُرتبطة بشيء مُشترك بينك وبين الشخص الآخر: الاجتماع أو الحفلة التي تحضرونها، حدث مهم أو مُثير، أو حتى حالة الطقس هذه الأيام! فنحن نُطلق على هذه النوعية من الجمل جملة المكان المناسبة وتتضمن الأمثلة التالية: "يا لها من حجرة رائعة". "انظر إلى هذه الكمية من الطعام"." لقد كانت الخدمة ممتازة". "إن زوجتي تحفظ بعض مقطوعاتك الموسيقية على البيانو عن ظهر قلب"." إنه لم يعرف إطلاقاً ماذا صدمه". وهذه النوعية من الجمل.

ثم يأتي بعد ذلك السؤال المفتوح: "من أين تأتي هذه الزهريات في اعتقادك؟"، "هل كنت على معرفة وثيقة به؟" فعندما يكون سؤالك مفتوحاً، فستضمن أن تتلقى معلومات تلقائية وبسرعة.

استخدم كلمات افتتاحية. فالمحادثة الجيدة مثل لعبة التنس حيث تنتقل الكلمات للأمام وللخلف كالكرة تماماً طالماً أن هناك اهتماماً مُتبادلاً. وعندما تخرج الكلمات من الملعب، فهذا هو الوقت للبدء ثانية في اللعب. فالسؤال المفتوح يساوي الرمية الجيدة.

فتبدأ الأسئلة المفتوحة عادة بواحدة من ست كلمات مُحفزة لبدء المُحادثة: من؟ متى؟ ماذا؟ لماذا؟ أين؟ كيف؟ فهذه الكلمات تتطلب تفسيراً

أو رأياً أو شعوراً ما: "كيف تعرف هذا؟" ، "من أخبرك بهذا؟"، "من أين تأتي هذه المعلومة في رأيك؟"، "متى وصلت إلى تلك النتيجة؟"، "لماذا يجب أن أكون مُهتماً؟"، "ما فائدة هذه الكلمات؟"، فهذه الكلمات تساعدنا على إقامة العلاقة وعلى التواصل لأنها تجبر الطرف الآخر على أن يبدأ الافتتاحية ويبدأ الحديث.

وتستطيع أن تدعم هذه الكلمات المُحفزة للمُحادثة بإضافة بعض الأفعال الحسية: يرى، يُخبر، أو يَشعر. عندما تستعمل هذه الكلمات، فكأنك تطلب من الشخص الآخر أن يخوض في عالمه ويحضر شيئاً خاصاً ليُريه لك. "أين ترى نفسك السنة القادمة في مثل هذا الوقت؟" ، "أخبرني لماذا قررت أن تقضي أجازتك في بالي؟"، "ما شعورك وأنت تأكل الكالاماري؟".

تجنب الكلمات المُغلقة. ستدفعك هذه الكلمات إلى أن تلعب التنس وحدك أمام حائط من الطوب. فعكس الكلمات المفتوحة هذه التراكيب الإستفهامية: "هل أنت..؟ هل تفعل..؟ هل سبق لك أن....؟".

بمعنى آخر فإن أي كلمات استفهامية من أفعال يكون أو يملك أو يفعل من شأنها أن تمحو كل الفرص أمام المُحادثة التي تُمهد بدورها الطريق لإقامة العلاقة. هذه الكلمات تتطلب إجابة من كلمة واحدة :"نعم أو لا". ثم تكون مُضطراً إلى أن تسأل سؤالاً آخر. فأنت كذلك لا ترمي إلى شيء مُحدد:

"هل أنت متأكد؟".

"نعم".

"هل تأتي إلى هنا كثيراً"؟

"لا".

"هل سبق وفكرت في أن تترك كل شيء تفعله وتذهب لتُمارس رياضة القفز من المرتفعات في منتصف الظهر؟".

"نعم".

"هل أدركت أنه مهما كانت أسئلتك طويلة وممتعة، فإنك سوف تحصل على إجابة من كلمة واحدة إذا بدأت أسئلتك بكلمات مُغلقة؟".

"أوه".

تمرن لمدة يوم كامل على ان تسأل أسئلة وان تجيب على الأسئلة بسؤال. وكنوع من التغيير اسأل أسئلة مفتوحة فقط، وسوف تفهم ما نقصده.

الكلمات المُغلقة لها استخداماتها أيضاً: في قسم الشرطة أو مع موظفي الجمارك، حيث إن بعض القائمين على حفظ النظام تم تدريبهم عليها لكي يتمكنوا من الحصول على إجابات صريحة ومباشرة. ولكنني أحب أن أذكر أي واحد منكم سبق له أن كان طرفاً مُستقبلاً في واحدة من هذه المُحادثات أنه لم يحب الشخص الآخر في ٩٠ ثانية أو أقل!

المُقابلات بالصدفة

كثيراً ما تجد نفسك متواجداً فجأة مع شخص مُتميز لدرجة أنه لا يمكنك أن تمتنع عن التواصل معه. ويبدو أن هذه اللحظات الجميلة تتزامن مع نفس

الثانية التي يتجمد فيها عقلك وتبدأ في الشعور بالارتباك: ماذا أقول؟ ماذا أفعل؟ أين أنظر؟ ماذا سيظن الناس عني؟ استمر في هذا الخط من الأسئلة التي توجهها لنفسك ولن تجني شيئاً إلا العرق، وقلباً ينبض بسرعة شديدة، ووجهاً محمراً، ولغة جسد حمقاء.

إن أسهل هذه المواقف هي اللحظة التي تجمع اثنين منكما سوياً: تجلسان بجانب بعضكما في القطار أو في الطائرة أو في الأتوبيس، أو تستقلان المصعد سوياً، أو وأنتما مُنتظران في المغسلة أو في بهو الفندق، أو تعملان في كشكين مُتقابلين في محل تجاري، أو تتأكدان من نُضج الفاكهة الموضوعة على نفس الرف في السوبر ماركت. ففي هذه المواقف يكون لديك بالفعل شيء مُشترك تبدأ به التعارف.

"مرحباً" أو "أهلاً وسهلاً" أو "صباح الخير" مصحوبة بابتسامة هي طرق فعالة لبدء التَعارف وللحصول على رد فعل. والابتسامة من الطرف الآخر تدل على أنك تسلُك الطريق الصحيح. اجعل هذه الابتسامة بسيطة وغير مُتطفلة، واجعلها أيضاً دمثة وسعيدة ومُضيئة. لا تقترب من الطرف الآخر أكثر من اللازم وإلا ستُرفض. فأنت تريد الناس أن تقول، "لقد قابلت رجلاً لطيفاً جداً هذا الصباح" ، وليس "لقد حاول هذا المُنحرف المُثير للاشمئزاز أن يتقرب إلي".

وفي اللحظة التي تتأكد فيها أن الطرف الآخر يستجيب جيداً للتفاعل تستطيع أن تبدأ ببعض الجمل الافتتاحية الأكثر تحديداً. وتعمل الجملة الافتتاحية بصورة أفضل لو كانت في شكل سؤال مفتوح، ولكنك قد لا تجد دائماً سؤالاً مفتوحاً يبدو تلقائياً. ففي بعض الأحيان تضطر أن تبدأ بسؤال

مُغلق أو بجملة المكان/ المناسبة: "هل تعرف متى يغلق هذا البنك اليوم؟" أو "يا لها من عاصفة!"، لذا تأكد من أنك حاضر بسؤال مفتوح ليُكمل ما بدأته في حالة إذا حصلت على نعم أو لا كإجابة.

والأمثلة التالية هي أمثلة "للافتتاحيات" التي من الممكن أن تُجربها بمجرد أن تقول أهلاً بك أو تتبادلا الابتسامات. اسبقها كلها بجملة المكان/ المناسبة.

في أي مكان

من أين أنت؟

أنا لم أذهب إلى هناك أبداً. كيف يبدو المكان؟

كيف انتهى بك الحال إلى هنا؟

في القطار أو الطائرة أو الأوتوبيس

كم يوماً ستقضيها في ستراتفورد؟

من أين أنت؟

هل كنت تعيش هناك؟ إذا كانت الإجابة نعم، فجرِّب: أنا لم أذهب إلى هناك أبداً. كيف يبدو المكان؟ وإذا كانت الإجابة لا، فقل: هل عشت في مكان آخر؟

كم ساعة ستقضيها في السفر؟

ما رأيك في أمتراك/إير إيطاليا/هذه النوعية من الأتوبيسات الجديدة؟ جملة جانبية مُثيرة: عندما يُقابل الأمريكيون القادمون من الشمال أحداً للمرة

الأولى، فإنهم يقولون: "ماذا تعمل؟" في حين أن الأوروبيين يفضلون "من أين أنت؟".

في السوبر ماركت

إذا كنتما تقفان في الصف الخاص بالسمك الطازج وتُحدقان في المكرونة المعروضة أمامكما، فأنتما بالفعل تشتركان في شيء ما.

كيف تعرف أن هذه الحقيبة تحتوي على بلح بحر يكفي لشخصين؟ هل تستطيع أن تشرح لي الفرق بين المكرونة الطازجة وتلك المُعبأة في علب؟

كيف أعرف إذا كانت هذه طازجة أم لا؟

هل تعرف أين يحتفظون بحقائب الغلّة؟

هل سبق أن جربت هذه النوعية من الصلصة/ الحلوى المُجمدة/ عش الغراب؟

إذا كانت الإجابة نعم، فقل: ما طعمها؟ أو ما شكلها؟ إذا كانت الإجابة لا، فقل: هل هناك نوع آخر تُرشحه لي؟

كم يستغرق طهي دجاجة بهذا الحجم؟

لقد نسيت أن أحضر بعض المخللات. هل تُمانع لو حجزت لي مكاني في الصف؟ (فهذا من شأنه أن يُذيب الثلوج بينكما لأنه سيكون هناك سبب لكي تتحدث مع الشخص الآخر عندما تعود؛ حتى لو كان بشأن المخللات فقط. ولكن لا تتآخر كثيراً حتى لا تُقلق الطرف الآخر).

في بهو الفندق

هل تستطيع أن تدلني على مكان أحصل منه على خريطة؟

هل سبق لك أن نزلت في هذا الفندق؟ إذا كانت الإجابة نعم: ما رأيك في الإقامة هنا؟ إذا كانت الإجابة لا: ولا أنا أيضاً. كيف إذن وقع اختيارك على هذا الفندق؟

هل تعرف هذه المدينة؟ إذا كانت الإجابة نعم: سأقضي يوماً واحداً هنا. ماذا يجب علي أن أشاهده في رأيك؟ إذا كانت الإجابة لا: إذن لماذا حضرت إلى هنا؟

في المؤتمرات

من أين أنت؟

ما الحلقات الدراسية التي جذبت انتباهك بالفعل؟

هل تعرف مطاعم جيدة خارج الفندق؟

ما رأيك في المُتحدث الرئيسي؟

أنا ذاهب لإحضار القهوة. هل تريد فنجاناً؟

(ملحوظة: هذه الملاحظة الاستهلالية فعالة في كثير من المواقف للتعبير عن مشاركتك لاهتمامات الآخرين. فعادة ما يرفض الآخرون عرضك إذا لم يكونوا مُهتمين. أما إذا قبلوا، فسيعني هذا أنهم مُستعدون للتفاعل أكثر من ذلك).

في الصف أمام السينما أو المسرح أو الحفلة الموسيقية

لماذا اخترت هذا الفيلم/المسرحية/الحفلة الموسيقية؟

إذن لقد جئت لتشاهد نيف كامبل أو هذا النجم الآخر، ما اسمه؟

ما رأيك في هذا الممثل/المؤلف/آخر فيلم للبطل/آخر مسرحية؟

في صف انتظار طويل: هل من الممكن أن تحجز لي مكاني حتى أُحضر القهوة. هل تريد فنجاناً؟

في معرض/متحف/عرض تجاري/سوق المدينة

حسناً، ما رأيك في هذا؟

ما الحدث/العرض/وسيلة الانتقال المفضلة لديك؟

هل رأيت هذه الفاكهة الضخمة من قبل؟

تقابل شخصاً مألوفاً لك ولكن لم تواتك الشجاعة لتتحدث إليه قبل ذلك

مرحباً، أنا معي تذكرتان للمسرح/للسيرك/لحفلة موسيقية، هل تحب أن نذهب سوياً؟

مرحباً، أنا متوتر قليلاً ولكنني سأكون سعيداً إذا اشتريت لك قهوة.

في كل هذه المواقف أعط الشخص الآخر ثلاث فرص للتفاعل. إذا لم يستجب الطرف الآخر بحماس بعد هذه الأسئلة أو التعليقات الثلاثة، فلا تستمر في المحاولة أكثر من هذا. اذهب بعيداً عنه بطريقة لطيفة وأنت

تقول شيئاً بسيطاً مثل "يومك سعيد" أو "تمتع بالعرض"، أو "تمتع ببقية رحلتك/أجازتك" أو أي شيء آخر تراه مناسباً.

المعلومات التلقائية

من السهل أن تحصل على معلومات تلقائية من أي إنسان غريب. ولكن هذا لا يعني أن تحاول معرفة رقم البطاقة الائتمانية لشخص ما. وإنما يعني أن تعرف اسم الشخص الآخر واهتماماته وموقفه الشخصي وأشياء أخرى. وكما سترى، فإن كل الناس تقريباً يتحمسون لإعطاء هذه المعلومات إذا تم السؤال عنها بطريقة لائقة.

وفي الحقيقة فإن الناس ستتبعك في إعطاء المعلومات. لهذا اذكر أنت اسمك أولاً. وكلما أعطيت معلومات أكثر أعطوا بدورهم معلومات كثيرة أيضاً.

فإذا قلت، "مرحباً، أنا كارلوس"، فستحصل على "مرحباً، أنا بول".

وإذا بدأت بـ "مرحباً، أنا كارلوس كارشيا" ، فستحصل على "مرحباً، أنا بول تاناكا".

وإذا بدأت بـ "مرحباً، أنا كارلوس كارشيا صديق جال" فسيستجيب بول بنفس الطريقة قائلاً: "مرحباً، أنا بول تاناكا وأعمل مع زوج جال".

عندما تُضيف معلومات إضافية إلى اسمك، فإن الناس ستستجيب لذلك لأنك أتحت لهم الفرصة. وإذا لم يستجيبوا، فقد أوضحت موقفك على الأقل. فهم يعرفون ماذا تريد، لذا أعطهم قليلاً من التشجيع مثل حاجب مرفوع أو قل لهم مباشرة "وأنت؟" فهذا كفيل بأن يُحفزهم على الكلام.

المعلومات المهملة

يصل مايك إلى محطة القطار مبكراً كالعادة بخمس دقائق في صباح يوم دافئ ومليء بالضباب ويقف على رصيف المحطة مع حوالي عشرين آخرين حيث لم يظهر بعد الزحام الناشئ عن الأعداد الكبيرة من الناس التي اعتادت التنقل عن طريق القطار.

يدس مايك الجريدة أسفل ذراعه ويقلب قهوته بملعقة بلاستيكية ثم يلتفت ويقذف الملعقة بمهارة داخل صندوق القمامة الموضوع خلفه. وفي اللحظة التي يعود فيها إلى وضعه السابق يُلاحظ سيدة شابة ذات شعر أسمر محمر ترتدي حلة رمادية اللون قادمة نحوه. تتوقف السيدة الشابة على بعد ١٠ أقدام منه ثم تجلس على الكرسي واضعة حقيبتها بعناية إلى جانبها ثم تنظر في ساعتها.

ينظر مايك إليها نظرة جانبية وهو نصف مغلق العينين في الوقت الذي يزم فيه شفتيه قليلاً بطريقة توحي بالتقدير. لقد وجد مايك نفسه في هذا الموقف مرات لا يستطيع أن يحصيها: ينظر إلى سيدة ما ويتوق إلى أن يقترب منها ولكنه يخشى من أن يبدأ التعارف. ولكنه يذكر نفسه هذه المرة أن كل ما عليه أن يفعله هو أن يبدأ المحادثة فيدفع السيدة الشابة إلى الكلام. فليس هدفه أن يتناول معها العشاء هذه الليلة، ولا أن يقضي معها الإجازة السبت القادم، ولا أن يتزوجها في نهاية الشهر. فهو فقط يريد التحدث قليلاً ليرى إذا كانت تريد أن تكون ودودة معه أم لا، فيقول مايك الجملة التلقائية التي استطاع أن يفكر فيها: "مرحباً، هل يضايقك لو جلست هنا؟".

تتزحزح السيدة الشابة قليلاً إلى اليسار، وتغمغم قائلة، "لا، تفضل" فيجلس مارك بجانبها.

"لم يسبق لي أن أراك في المحطة"، يقول مايك.

"هذا هو اليوم الأول لي" تجيب السيدة الشابة، "فأنا أبدأ عملي في وكالة إعلانات في المدينة".

"إن القطار يزدحم جداً في ذلك الوقت" يقول مايك، "ولكنك تستطيعين أن تجلسي طول الوقت في بعض الأحيان".

لم ينتبه مايك إلى المعلومات التلقائية التي قالتها: أول يوم، وكالة إعلانات. لقد كان من المفروض أن يلتقط هذه المعلومة وأن يستخدم الألفاظ التي تحفز على بدء المحادثة: أين؟ ماذا؟ لماذا؟ متى؟ من؟ وكيف؟ ماذا سيكون عملك هناك؟ من هم عملاؤك الرئيسيون؟ أين تقع الوكالة؟ كيف حصلت على الوظيفة؟

حسناً، هيا نجرب ذلك من وجهة نظر سيدة: تمشي دوريتا التي تعمل مُصممة برامج على رصيف المحطة وتلمح رجلاً جذاباً تبدو عليه أمارات التعب جالساً على كرسي. تجلس دوريتا بجانبه وتلاحظ أنه يقرأ آخر رواية بوليسية كتبها ب.د. جيمس الذي يُعد الكاتب المفضل لها! يبتسم لها الرجل وهي تجلس فتبتسم له دوريتا بدورها وقد علمت أنهما يشتركان في نفس الشيء.

ولكن الرجل يُعاود القراءة فتقرر دوريتا أن تبدأ.

"إذن هل أنت من المحبين لـ ب.د. جيميس؟" "لا" يقول الرجل. "هل تصدقين أن هذه هي ثاني رواية بوليسية أقرؤها على الإطلاق؟".

"لماذا؟".

"ليس لدي متسع من الوقت للقراءة. فأنا طبيب مُقيم في مستشفى المدينة".

"حسناً،لقد قرأت كل كتبها، فهي كاتبة الروايات البوليسية المفضلة عندي، بالرغم من أنني أحب أيضاً ديك فرانسيس جداً".

فما الإجابة التي تتوقعها دوريتا؟ إن آخر شيء يصدر من فمها هو سلسلة من الجمل وليس الأسئلة. فقد كانت دوريتا تسلك الطريق الصحيح وهي تسأل سؤالها الثاني "لماذا؟"، ولكنها تجاهلت المعلومات التلقائية التي أعطاها لها جويل، وبدلاً من ذلك أخذت تتكلم عن نفسها. فلو كانت تستمع بنشاط لكانت استطاعت أن تسأله "أي مستشفى؟ أي تخصص؟ لماذا اخترت هذا التخصص؟"، "أين؟ وماذا؟ ولماذا؟" التي كانت ستؤدي إلى تطور المحادثة.

فالفكرة أن تجمع بطريقة لائقة ما يمكنك جمعه من معلومات عن الشخص الآخر عن طريق إعطاء معلومات عن نفسك. فمن الممكن أن تستخدم هذه المعلومة لتوسيع وتعميق علاقتك، وهو شيء يستحق الجهد حيث إنه يُمثل القوة الدافعة لإقامة العلاقة.

الاستماع النشط

إن الاستماع هو الوجه الآخر لعملة المحادثة. فلكي تكون مُستمعاً نشيطاً وجيداً، يجب أن تظهر أنك تهتم حقاً بالشخص الآخر. فالسبيل إلى أن تكون مُستمعاً نشيطاً يَكمن في أن تَبذل مجهوداً صادقاً لامتصاص مشاعر الطرف الآخر وفهم ما يقوله.

فالاستماع (الإصغاء) يختلف عن السمع. فقد تسمع الكمنجة على أنها جزء من أوركسترا، ولكنك عندما تستمع بنشاط (أو تُصغي جيداً) إلى نفس الكمنجة، فأنت تُركز بكامل إرادتك على كل نغم يَصدر منها فتمتص كل ما فيها من عواطف.

الاستماع النشط هو محاولة جادة لفهم الحقائق والمشاعر التي تَكمن فيما يُقال، فهو لا يعني أن تُعطي رأيك وتُعبر عن مشاعرك، ولكنه يعني أنك موجود لكي تتفاعل عاطفياً بأقصى ما تستطيع. فأنت تستطيع أن توضح فهمك لما يُقال عن طريق إعطاء رد فعل مناسب. استمع بعينيك. استمع بجسدك. أومئ برأسك. انظر للشخص الآخر. اجعل وقفتك مُسترخية وغير مُتحفظة. قم بتشجيع الطرف الآخر بكلماتك.

ويجب أن نُفرق هنا بين مدرسة الاستماع التي تعتمد على تكرار أقوال الآخرين كالببغاء وبين تلك التي نُسميها المدرسة "النشيطة". فتكرار أقوال الآخرين أو إعادة صياغتها يتضمن إعادة نسخة دقيقة من أقوال الشخص الآخر.

بول: "كيف أثر عليك هذا الطقس الرهيب الذي نعيش فيه؟".

كاثي: "أنا أحب تلك الموجات الحارة، ولكن الرجل الذي أحبه يُهدد بأنه سينتقل إلى ألاسكا بدوني، وأنا أعتقد أنه جاد حقاً بهذا الشأن".

بول: "يبدو أنك ستضطرين إلى الانتقال إلى ألاسكا إذا أردت الاحتفاظ بالرجل الذي تُحبينه بالرغم من أنك تُحبين الموجات الحارة".

أما المدرسة النشيطة فتعني أن تتجاوب مع المشاعر:

بول: "يبدو أنه عليك أن تقومي باتخاذ بعض القرارات الهامة. أليس هذا مؤسفاً؟ ماذا ستفعلين؟".

فتكرار أقوال الآخرين يعني أنك كنت تسمع فقط، في حين أن الاستماع النشط يجعل الناس تشعر أنك تستمع وأنك تهتم بما تسمعه.

أعط رد فعل كلامي. تعمق فيما يقوله الشخص الآخر. فهذا النوع من ردود الفعل يمتد من أول "التنهيدات الأساسية" ،" الأصوات المُتعارف عليها" مثل " واو"، "أها"، "أوه"، "همم" (وكما تعرف فهذه الأصوات يَصعب التعبير عنها كتابةً)، وحتى ردود الفعل الواضحة مثل "أوه، حقاً"، "ماذا حدث بعد ذلك؟"، "لا يمكن أن تكون جاداً بهذا الشأن، وماذا فعلت هي؟" فأي نوعٍ من أنواع التشجيع مرحَّب به في المُحادثة! فهو يُحافظ على استمرار المُحادثة، ويوضح أنك تستمع جيداً بالرغم من أنك لا تقول الكثير.

أعط رد فعل جسدي. استخدم لغة جسد مُشجعة وغير مُتحفظة. أومئ برأسك موافقاً والجأ إلى تلاقي العيون كثيراً، ولكن لا تُحدِّق. انظر بعيداً بطريقة توحي بالتفكير (فالنظر إلى يديك من وقت لآخر يُعطي انطباعاً بالمشاركة). وإذا كنت تجلس على كرسي، فتقدم إلى الجزء الأمامي منه وأظهر الاهتمام والحماس. وإذا كنت واقفاً، فوجِّه قلبك ناحية الشخص الآخر وأومئ برأسك من وقت لآخر وأظهر التفكير أو الدهشة أو التَعجب على ملامحك أو أي تعبير يوحي لك به موقفك الإيجابي كرد فعل مناسب لما يقوله الشخص الآخر.

أعط وخذ

المُحادثة السهلة والتلقائية مع التمرين جزءاً من طبيعتك. وهذه هي بعض الملاحظات التي يمكن أن تأخذها في الاعتبار وأنت تطور أسلوبك وتُحسنه. أولاً، انتهج موقفاً إيجابياً. كن مُتسائلاً وأظهر الاهتمام بالآخرين. شجعهم على الحديث معك عن طريق إعطاء رد فعل صادق. اعمل على أن تكتشف الاهتمامات المشتركة والأهداف والتجارب المُشتركة وتفاعل مع الآخرين بحماس وباهتمام.

من العبث أن تفعل نفس الشيء مراراً وتكراراً وتتوقع نتائج مختلفة.

وفي نفس الوقت اعمل على ألا تكون أنت من يُنهي المُحادثة. تحدث بطريقة واضحة وبتصميم. فتهدئة سرعتك في الكلام ستجعلك تشعر بثقة أكبر، وكذلك الاستعمال الرشيد لروحك المرحة. وسيساعدك اطلاعك على الأخبار المُعاصرة ومعرفتك بالقضايا التي تؤثر على حياتنا كثيراً، لذا احرص على قراءة الجريدة كل يوم، ونحن على دراية بما يحدث في العالم من حولك؛ القضايا الكبرى على الأقل. ففي حلقات البحث التي أُديرها أطلب من المشاركين أن يعدوا "إعلاناً في ١٠ ثوان" خاصاً بكل واحد منهم. وهي طريقة لإخبار الآخرين عن نفسك وعن عملك في بضع جمل قصيرة.

كن على سجيتك، فالناس سوف تُحبك لشخصك. فكلما تعودت على الاسترخاء، أصبح الأمر سهلاً.

الحديث بالألوان

تتضمن المحادثة ، سواء كانت بسيطة أو جادة، رسم صور بالكلمات عن تجاربك الشخصية للأشخاص الآخرين. فكلما استطعت أن تنقل هذه التجارب بصورة حيوية ومُثيرة، ظن الناس أنك شخص مُتميز.

وها هو وصف تقليدي لحدث يومي:

"لقد وقفنا في طابور منتظرين الترام لأكثر من ٢٠ دقيقة، وقد نفد صبري".

فلا يوجد ما يستحوذ على انتباه الطرف الآخر. فبدلاً من أن تتحدث بالأبيض والأسود، تعلم أن تتحدث بالألوان. اعمل على تضمين أكبر قدر من الحواس في حديثك. أعط وصفاً لشكل الأشياء ولصوتها وللمشاعر التي تثيرها فيك وإذا كان مناسباً لرائحتها ولطعمها:

"لقد كان الوقوف في صمت وسط كل هؤلاء الناس شيئاً غريباً. فلقد توقف المطر وكانت ياقة معطفي مُبتلة. وقد انعكست أضواء المباني على برك الماء الصغيرة في حين كان بائع الشطائر الواقف خلفنا يعمل بنشاط..".

فهذه هي اللغة الغنية بالحواس والتي يمرح فيها الخيال، خيالك وخيال الآخرين.

التعامل مع المُجاملات

تقبل كل المجاملات بلباقة ، وافعل ذلك ببساطة وبطريقة مباشرة. حاول ألا تكون متواضعاً أو مُنكراً لذاتك أكثر من اللازم. فالإجابة المُتعارف عليها للرد

على المُجاملة هي "أشكرك". وإذا شئت أن تحول هذه المجاملة إلى مُحادثة، فلك مُطلق الحرية. فالمجاملة التي يُرد عليها برد مُثير ولكنه ليس لبقاً بما فيه الكفاية، قد تأخذ المسار الآتي:

"ماريون، إن هذه التنورة رائعة الجمال".

"أشكرك، لقد اشتريتها مقابل ٦ جنيهات فقط".

في حين أن الإجابة الأبسط والتي تقوي العلاقة من الممكن أن تكون "أشكرك، جميل منك أن تُلاحظي هذا". ويجب أيضاً أن تُقابل هذه المجاملة بتلاقي العيون وبابتسامة وبنبرة صوت لطيفة.

والمجاملات الجيدة والمقبولة هي المجاملات الصادقة. فالمجاملات الزائفة أو المُبالغ فيها تُدمر المصداقية وتُعرض العلاقة بأكملها للخطر. فالمديح الرخيص والأكلشيهات المعروفة والملاحظات التي تُبالغ في تمجيد الشخص الآخر يفوح منها الشعور الزائف ومن الممكن أن تكون مُهينة. أما المديح الصادق فيقوي الثقة بالنفس ويرتفع بالعلاقة إلى مستوى شخصي مميز.

فإذا لاحظت شيئاً جيداً أو مُميزاً في شخص ما، أو شاهدت أداءً يستحق الثناء، يجب عليك أن تتفوه بمجاملة. ولكن تجنب الكلمات العامة مثل "جيد أو جميل أو عظيم". "بدلة جميلة؛ يا فرحتي!!"، " اللون الأزرق يناسبك تماماً"، تبدو أفضل. "أنت شخص ممتاز"،لا تعني أي شيء "أنت تُخرج أفضل الأشياء في كل إنسان"؛ الآن تُعتبر هذه هي المجاملة.

تمرين على نبرة الصوت

المؤثرات الصوتية

إن نبرة صوتك تخبر الآخرين عن مشاعرك، فنبرة الصوت اللطيفة تؤثر بطريقة إيجابية على استجابة الآخرين لك. والنبرة اللطيفة تحدث عندما يأتي صوتك من أعماق جسدك، من بطنك، فيكون عميقاً وثرياً ومعدياً بالمقارنة بالصوت الممل أو بالصوت الذي يشبه النهيق العالي.

لكي تحسن من نبرة صوتك، تمرن على التنفس والكلام من بطنك. فالتنفس من البطن الذي يستخدم الرئتين لأقصى درجة هو الطريقة الصحية للتنفس، حيث تجد نفسك تتنفس ببطء ومن غير ضغط. قارن هذا بالتنفس عن طريق الصدر وهو الطريقة التي يحصل بها ٦٠٪ من الناس على الهواء. فالتنفس عن طريق الصدر عملية مُرهقة؛ فهي سلسلة من اللهاث الطويل. وإذا كنت تتنفس من صدرك، فإنك بالقطع سوف تتكلم من صدرك.

ضع إحدى راحتيك برفق على صدرك وضع الأخرى على بطنك. تمرن على التنفس حتى لا تهتز راحة يدك الموضوعة على صدرك وتبدأ راحة يدك الموضوعة على بطنك في الاهتزاز. عندما تنجح في ذلك، ارفع يديك واستمر في التنفس بهذه الطريقة؛ لبقية حياتك. ستلاحظ أنك تتنفس من صدرك عندما تتوتر أو تكون مُثاراً، انتبه لذلك واعمل على خفض نفسك ثانية، وستشعر فوراً أنك أهدأ كثيراً.

كرر هذا التمرين وأنت تضع يديك على المكان الذي يصدر منه صوتك. انقل صوتك من صدرك إلى بطنك، سيكون صوتك أكثر انخفاضاً وأكثر ثراء وسيكون أبطأ من المعتاد؛ وهذه هي الصورة التي تريد أن يكون عليها صوتك لتتمكن بسرعة من إقامة علاقة ولكي تجعل الناس يحبونك في ٩٠ ثانية أو أقل.

وعادةً ما تكون المجاملات المُحددة أكثر صدقاً من المجاملات العامة. فجملة "الشوربة لذيذة" لن تُحرك مشاعر المضيفة كقولك: "أكانت هذه التي تذوقتها منذ ثوان الشوربة المُفضلة لدى؟ لقد فعلتها مرة أخرى!"، وإذا كنت تُثني على أداء معين يجب أن تخوض في بعض التفاصيل. "لقد كنت رائعاً اليوم"، ليست في مثل قوة "لقد تناولت الموضوع الخاص بدار الحضانة بطريقة رائعة. لقد كان أسلوبك مُثيراً للإعجاب حقاً".

قم بتوصيل المجاملة بنفس الطريقة التي تُحيي بها الآخرين: اجعل قلبك وجسدك مفتوحاً، انظر مباشرة إلى الشخص الآخر، تحدث بصوت واضح ومُتحمس، أعط ثناء مُحدد وتذكر أن تُتيح للشخص الآخر وقتاً لكي يُجيب عليك.

تجنب هذه الأخطاء

اقرأ قائمة الممنوعات التالية. إذا وجدت نفسك تقوم بأي واحدة منها فأنت قد تخليت عن موقفك الإيجابي أو اخترت عن طريق الخطأ موقفاً سلبياً:

لا تُقاطع الآخرين، ولا تقم بإنهاء أقوال الآخرين بالنيابة عنهم مهما كنت مُتحمساً أو نافد الصبر.

اعمل بنصيحة ديل كارنيجي. لا تُكثر من الشكوى، ولا تُدن ولا تنتقد أحداً.

تجنب إعطاء إجابات من كلمة واحدة بقدر الإمكان: فهي لا تَصلح لأجواء المُحادثة وتضع عبئاً ثقيلاً على العلاقة. فالناس التي تحتكر المُحادثات لا تنجح في إقامة علاقة حيث لا يتيحون لأنفسهم الفرصة

ليكتشفوا الاهتمامات المُشتركة، فيشعر الآخرون أنهم مُملون أو أنهم فظو الطباع.

لا يوجد ما هو أكثر إحباطاً من أن تتكلم مع شخص ينظر إلى شيء آخر. فإذا حدث أن صدر هذا منك، فاعتذر بأقصى سرعة مُمكنة. فالناس التي تفعل ذلك تفتقر للانسجام، وبصراحة شديدة فإنهم يُعتبرون غير مُهذبين.

وأخيراً، يجب أن تعني برائحة نَفَسك ويجب أن تتجنب كل العادات السيئة المُتعلقة بالنظافة الشخصية، فلا يوجد مجال للأعذار هنا. فرائحة الجسد المُنفرة أو بقايا السبانخ العالقة بين الأسنان لن تُفيدك بأي شيء في حفلة أو اجتماع ما.

اجعل الآخرين يتذكروك

ما فائدة أن تُقابل شخصاً للمرة الأولى وتترك انطباعاً جيداً وتُقيم معه علاقة إذا كان هذا الشخص قد نسيك بعد مرور أسبوعين؟ فهذا يُشبه تماماً أن تكتب قصة رائعة على الكمبيوتر ثم تنسى الموقع الذي خزنتها عليه. أعط الآخرين سبباً لكي يتذكروك وسوف يفعلون هذا. فالعقل يجب أن يقوم بتشكيل العلاقات، والروابط المختلفة.

فأنت تذكر من الدراسة التي قام بها البروفيسور مهرابيان على قابلية التصديق أن التفاعل وجهاً لوجه ينقسم إلى ٥٥٪ مظهرنا والموقف الذي ننتهجه ، ٣٨٪ الصوت الذي يصدر منا، ٧٪ الكلمات التي نتفوه بها. وتعتمد الذاكرة على شيء مُماثل لما سبق. كما توضح بعض الدراسات الأخرى أن ما يراه الناس له تأثير تفوق قوته قوة ما يسمعونه ثلاث مرات.

اسأل نفسك هذه الأسئلة: كيف أتميز عن الآخرين؟ هل يوجد أسلوب مُميز أو شخصية فريدة أستطيع أن أخلقها لنفسي؟ فكل الأشياء من الممكن أن تُعطيك صورة مُتميزة: زهرة جميلة تضعها في طية صدر معطفك، نظارة ذات إطار مُبهر وغالي الثمن، ثوب جميل، حذاء خال تماماً من العيوب، رباط عنق مُميز، حمالة بنطلون ذات ماركة مُتميزة، تسريحة شعر شبيهة بجيليان أندرسون، أو ضحكة تُشبه ضحكة جولدي هاون.

إن إحدى صديقاتي تعمل في واحدة من سلسلة متاجر عالمية مُتخصصة في بيع أجهزة الكمبيوتر والستريو. "لقد كنت أقضي نصف ساعة أشرح فيها مميزات منتج ما" أخبرتني صديقتي، "ثم يذهب الزبون بعيداً لكي يُفكر فيما قلته، وقد يأتي في يوم آخر ويتوجه إلى أول بائع يُقابله ويشتري الجهاز، فهو لا يهمه وقتها أنني أعطيته الكارت الخاص بي أو أنني أعطيته الكثير من الوقت؛ فقد كانت احتمالات أن يسأل عني عندما يعود ضئيلة للغاية. ثم وجدت طريقة لكي أجعل الزبون يتذكرني، فبما أنني من نيوفوندلاند أطلب من الزبون أن يسأل عن "نيوفي"، عندما يعود ثانية أو يتصل تليفونياً بالمتجر. وفي كندا، نيوفي هي موضع سُخرية ونقد في النكات التقليدية، ولكن صديقتي استخدمت هذه الصورة لصلحتها. فهذه هي الطريقة، أو إذا شئت الوعاء الذي يحمل ويُسهل التعامل مع مجموعة كاملة من المعلومات التي سبق تخزينها.

اعمل على أن تجد شيئاً يُميزك عن الآخرين، وأعط للآخرين شيئاً يتذكرونك به.

الانطباعات التي تدوم

تجلس جيل وروبين وهما سيدتان في منتصف العمر على منضدة في مواجهة بعضهما داخل مطعم فرنسي. وفي أثناء تناولهما الغداء تجلس مجموعة من الشباب على منضدة قريبة منهما. تلاحظ إحدى الشابات من المجموعة جيل وتطلق صيحة فرحة، فقد كانت إحدى تلميذات جيل منذ سنوات عديدة.

بعد تبادل الكثير من الأحضان والتساؤلات تلتفت جيل إلى صاحبتها :"روبين، هذه هي إدوينا. لقد كانت إحدى الطالبات المتميزات عندي عندما كنت أعمل في ستراتفورد. لن أنسى أبداً؛ لقد كان لها عادات مميزة في تنظيم عملها وترتيب حياتها، فلقد كان لكل شيء مكانه وموضعه الخاص على مكتبها. لقد كانت تدفعني للجنون أحياناً، ولكن دقتها الشديدة كانت تبهرني دائماً".

"تسعدني مقابلتك"، تقول روبين وهي تصافح إدوينا.

"إذن أخبريني إدوينا، ماذا تفعلين هذه الأيام؟" تسأل جيل.

تخبر إدوينا جيل عن عملها كمنتج مساعد في أحد البرامج التليفزيونية المحلية ، ثم تضيف: "يوجد القليل من زملاء الكلية معي هناك. هل تذكرين سوزان سباركس؟"

"لا، للأسف لا أستطيع أن أذكرها"، تقول جيل وهي تتجول بعينيها بحثاً عنها.

"إنها الفتاة التي اعتادت أن تأتي إلى الكلية وهي ترتدي تلك الثياب الجلدية غريبة الشكل".

"آه، نعم، طبعاً". تلتفت جيل إلى روبين وتشركها في الحديث. "لقد كانت سوزان رسامة ماهرة. أعتقد أنها كانت تتحدث الألمانية والأسبانية أيضاً. هل ما زال شعرها أحمر وغير مُهذب؟"، تسأل جيل وهي تلتفت ثانية إلى إدوينا.

"لا. شعرها الآن أشقر وطويل، وهي مُخرجة البرنامج. وماذا عن توني؟" تكمل إدوينا، "فهي تعمل معنا أيضاً".

"أي واحدة كانت توني؟"، تسأل جيل.

"توني مارش. لقد كانت ودودة دائماً، وكانت تعيش في مالتون".

عندما لم يبد على جيل أنها تذكرتها، تقول إدوينا: "لقد كانت طالبة مُجتهدة جداً".

"آسفة يا عزيزتي، لا أستطيع أن أتذكرها. وماذا عن الآخرين؟".

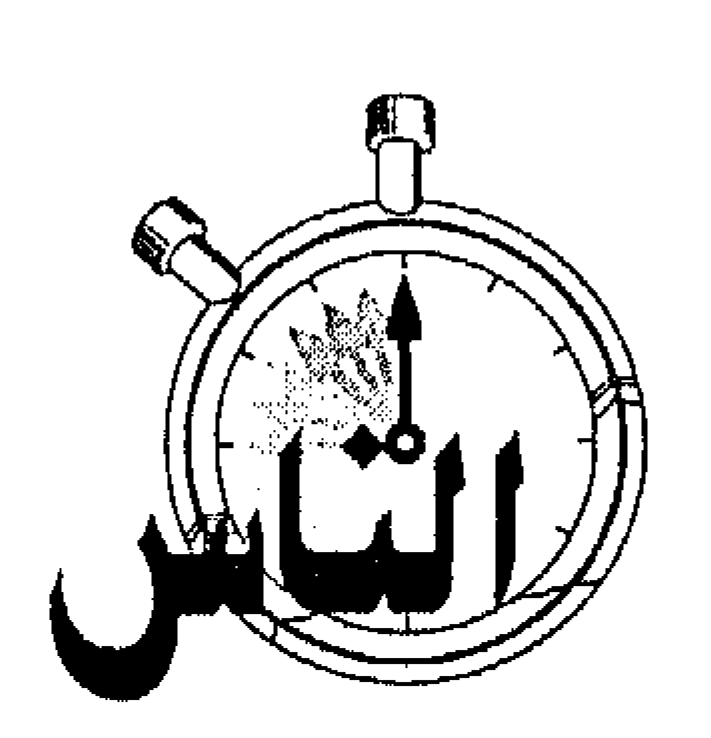
"جريج كودي، هو الآن مدير المبيعات عندنا".

"لا! ليس جريج الذي كان يضع حلقة في أنفه؟"، تسأل جيل وهي تهز رأسها غير مُصدقة. "لقد كان جريج كودي شاباً عصبيا جداً. وقد كان يقود الشاحنة الخاصة بوالدته في كل مكان، وإذا أسعفتني الذاكرة، فقد كان يُدير موقعاً على شبكة الإنترنيت، وقام بنشر صحيفة إخبارية وكان الناس من...".

تدعو جيل إدوينا إلى الانضمام لهم على المائدة، فيقوم أصدقاء إدوينا بطلب الغداء لأنفسهم بينما يستمر استرجاعهم للذكريات.

إن الهدف من هذه القصة توضيح أنه كان من السهل على جيل أن تتذكر تلاميذها السابقين عندما تصطدم ذاكرتها بصورة معينة. فمن السهل علينا أن نتذكر الأشخاص الذين يتميزون بشيء معين؛ أسلوب فريد من شأنه أن يميزهم عن الآخرين.

٨ الاستخدام النافع لحواسنا



ما هم إلا أجهزة إحساس مُتحركة. فنحن نرى ونسمع ونَحس ونَشم ونتذوق، ثم نقوم ببرمجة المعلومات التي اكتسبناها عن طريق حواسنا. فنحن نقوم بالتفاعل كل يوم مع هذا العالم من خلال مخزون حسي ثم نقوم بنقل وشرح خبراتنا لأنفسنا وللآخرين. وهكذا تسير العملية؛ نذهب إلى الفراش لننام ثم نستيقظ في اليوم التالي لكي نواصل تفاعلنا من جديد، فهكذا نتطور. ومن الواضح أن هذا نوع من التبسيط المُخل، ولكنه يخدم أغراض هذا الفصل ويُعطينا أساساً قوياً لنبني عليه.

فمن هنا ينشأ موقفنا الإيجابي (أو السلبي). وهناك طريقتان لشرح خبراتنا لأنفسنا وللآخرين نُطلق عليهما الأساليب التوضيحية. فقد يستيقظ شخص ذو أسلوب توضيحي سلبي في الصباح ويرى أنها تُمطر بالخارج فيقول "إنها تُمطر. سيكون اليوم يوماً سيئاً للغاية" ، في حين أن شخصاً آخر ذو أسلوب توضيحي إيجابي قد يقول "حمداً لله! غسيل مجاني للسيارة وري بلا تعب للحديقة". فالفكرة أن طبيعة أساليبنا التوضيحية تُحدد مواقفنا، فالناس لهم ردود فعل مُتباينة تجاه نفس الحقائق الخارجية. ونحن

نستطيع تصنيف ردود الفعل تلك إلى أنماط ومجموعات مألوفة. ففي السبعينيات من هذا القرن لاحظ ريتشارد باندلر وجون جريندر مؤسسا برنامج علم اللغة العصبي في أبحاثهما الأولى أنه يمكن تقسيم الناس إلى ثلاثة أنواع اعتماداً على الطريقة التي يتفاعلون بها مع العالم من خلال حواسهم. وقد أطلقا على هذه الأنواع الثلاثة البصري والسمعي والحركي. فعلى سبيل المثال يذهب ثلاثة من الطلبة إلى حفل لموسيقى الروك. جودي تعتمد على حاسة الإبصار، وفيليبس على الحاسة السمعية، وأليكس على الحاسة الحركية. فعندما يصفون بعد ذلك تجربتهم لأصدقائهم، فإن جودي سوف ترسم صوراً بالكلمات لكي تصف شكل الحفلة الموسيقية: "مرحى، لقد كان يجب أن ترى هذا؛ كل هؤلاء الناس يقفزون هنا وهناك، وقد مزق المُغني بنطلونه ووقع الشعر المُستعار الذي كان يضعه"، وسوف يصف فيليبس الأصوات التي سمعها في الحفلة الموسيقية: "لقد كانت الموسيقى رائعة. وكان الدق على الطبول يَصم الآذان، فكان كل الحاضرين يصيحون ويغنون بصوت عال. لقد كان يجب أن تسمع هذا، فقد كان الصوت عالياً حقاً!"، أما أليكس الذي يعتمد على الأحاسيس وعلى ملمس الأشياء فسيصف الحفلة الموسيقية كالتالي: "لقد كنت أحس بالطاقة. لقد كان المكان كله مُزدحماً حتى إننا كنا نتحرك بالكاد وما أن بدءوا في العزف حتى انفجر المكان بأكمله".

وبمعنى آخر، فإن الذين يعتمدون على حاسة الإبصار يرسمون صوراً بالكلمات، في حين أن الذين يعتمدون على الحاسة السمعية يستخدمون

كلمات دالة على الأصوات، ويُفضل الذين يعتمدون على الحاسة الحركية الكلمات المادية.

فنحن نتحدث هنا عن بُعد جديد للتآلف وللعلاقة. فسيتعدى هذا الفصل لغة الجسد والموقف ونبرة الصوت ويتوقف عند الطريقة التي تتعامل بها حواسنا مع العالم من حولنا.

بصري أم سمعي أم حركي؟

بما أننا نستقبل المعلومات من العالم الخارجي في صورة أصوات أو مشاعر أو صور، فهذه هي الطرق الثلاثة التي تُثير حواسنا: شيء نراه في العالم الخارجي أو نراه في مُخيلتنا كصورة عقلية أو رؤية ما، أو شيء نسمعه في العالم الخارجي أو مُنبعث من داخلنا، أو أخيراً شيء نحسه ونلمسه. وعادةً ما يكون مجموع هذه التجارب هو ما يساعدنا في تفسير العالم الخارجي، ولكن واحدة فقط من هذه الحواس الثلاثة ؛البصر أو السمع أو اللمس؛ هي التي تُسيطر على الحاستين الأخريين.

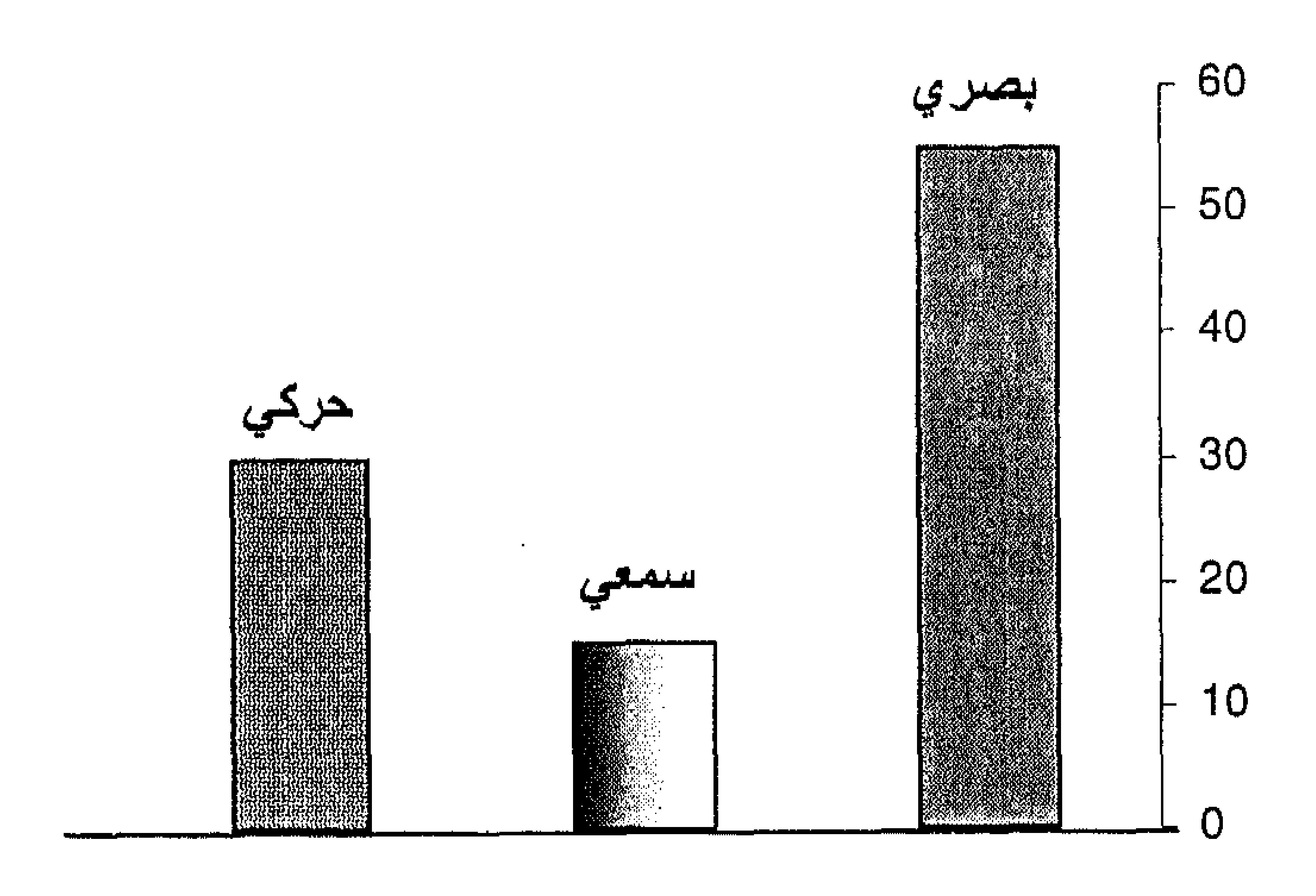
فبالنسبة للعين (أو الأذن) غير المُدربة، فإن كل الناس ترى وتسمع وتّشعر بنفس الطريقة؛ ولكن الشخص المُدرب يكون قادراً على تمييز اختلافات دقيقة ولكنها مُهمة. فالشخص الذي يُعطي أولوية لشكل الأشياء سيكون مُهتماً بالمظهر وسوف يتأثر به. وبالمثل فإن الشخص الذي يهتم بالأصوات سيتفاعل مع الصوت الصادر من الأشياء، في حين أن الشخص الذي يتفاعل مع العالم من خلال الأحاسيس المادية سيهتم بالأحاسيس الصادرة من الأشياء سواء داخلياً أو خارجياً عن طريق اللمس.

فقد كنت أستمع السنة الماضية إلى اثنين من السياسيين تم استضافتهما في برنامج إذاعي، وقد كان كل منهما يسعى لتولي منصب رئيس الحزب.

وعندما طلب منهم المُحاور أن "يتحدثا عن خططهما" قال أحدهما وهو يُفكر "أنا أعمل على إحداث نقلة كبيرة" . وقد كانت الإجابة السريعة من الرجل الآخر هي :"بما أننا نملك رؤية واضحة للمستقبل، فأنا أستطيع أن أتخيل كل الاحتمالات". وقد أجاب المُحاور قائلاً، "يبدو أنكما مُستعدان للإفصاح عن نواياكما".

ماذا تعتقد؟ هل تستطيع أن ترى الفرق؟ إن استخدام المُحاور لجمل معينة مثل "يتحدثا عن خططهما"،" الإفصاح عن نواياكما"، تجعله من الطراز السمعي. (إن هذه تبدو اللغة الطبيعية التي تُستخدم في الإذاعة، ولكنّ عدداً كبيراً من مُذيعي الراديو اتضح أنهم من الطراز الذي يعتمد على الحاسة السمعية). لقد استخدم السياسي الأول لغة مادية ؛"إحداث نقلة كبيرة"؛ وقد تحدث بتصميم مما يوضح النزعة إلى الحاسة الحركية. في حين كان للمرشح الثاني "رؤية واضحة"، وهو يستطيع أن "يتخيل كل الاحتمالات"، لذا فإنه يبدو مُعتمداً أكثر على حاسته البصرية.

وبالطبع فإنه لا يوجد أحد يعتمد كلية على الحاسة البصرية أو السمعية أو الحركية. فالطبيعي أننا مزيج من هذه الثلاثة، ولكن أحد هذه الأنظمة (مثل استخدام اليد اليمنى أو اليسرى) هو الذي يُسيطر على النظامين الآخرين في كل فرد منا. فقد أوضحت الدراسات أن حوالي ٥٥٪ من الناس في الثقافة الغربية يعتمدون أساساً على ما يرونه (بصري)، و١٥٪ على ما يسمعونه (سمعي)، و٣٠٪ على ما يحسون به مادياً (حركي).



قم بإجراء التقييم الذاتي التالي في الصفحات التالية وستعرف لماذا تتواصل بسهولة مع بعض الناس عندما تُقابلهم لأول مرة ولا تتواصل بالمرة مع أناس آخرين. ولماذا تشعر أنك تعرف أشخاصاً معينة من قبل بالرغم من أنه لم يسبق لك أن قابلتهم في حياتك. إن هذا يرجع إلى التوافق الحسي الطبيعي. فعندما يتقابل اثنان يعتمدان على الحاسة البصرية، فإنهما يألفان بعضهما لأنهما يريان الأشياء بنفس الطريقة (ولكن هذا لا يعني أنهما يتفقان) ويعبران عن خبراتهما بنفس الأسلوب. وينطبق هذا أيضاً على الذين يعتمدون على الحاسة السمعية أو على الحاسة الحركية. وعلى الجانب الآخر فإذا حدث وقابلت شخصاً يرى ويسمع ويَحس بالعالم بطريقة مُختلفة عنك يجب أن تتعلم كيف تضع هذه الحقيقة في اعتبارك وكيف تتكيف

وتتناغم مع طول موجته لكي تتمكن من إقامة علاقة قد تؤدي إلى صداقة أو علاقة ذات هدف ومعنى.

ولكي أعطيك فكرة عن أثر الاختلافات الحسية على حياتنا اليومية، سأطلعك على موقفي الشخصي: فأنا أعتمد على الحاسة السمعية بينما تعتمد زوجتي على الحاسة الحركية. فإذا حدثت مشاجرة بيننا، فإن ويندي تتواصل معي مُستخدمة "لغتي" وكلمات دالة على الصوت. فهي تستحوذ على اهتمامي بسرعة عندما تقول "نيك، أنت لا تستمع إلي. أنت لم تسمع كلمة واحدة مما قلته". فإذا حدث أن قالت "ألا تستطيع أن ترى ما أعنيه" أو حتى أسوأ من هذا "ألا تستطيع أن تَحس بمشاعري تجاه ذلك؟" فالحقيقة هي نعم، أنا لا أستطيع!

فأنا أقوم هنا بعمل رابطة فكرية، ولكنني يجب أن أتوقف هنا لكي أفكر في ذلك، إن عقلي يقوم بخطوة إضافية ألا وهي ترجمة لغتها إلى شيء أستطيع التفاعل معه. فعندما تُرسل هي رسالة على الطول الموجي الخاص بحاستي السمعية، فإنها تنجح في صنع علاقة مباشرة؛ وبسرعة.

وإذا أردت أنا أن أتواصل بطريقة مباشرة مع أحاسيسها أقول "أنا أعرف تماماً كيف كان شعورك عندما حدث ذلك". وبمعنى آخر فأنا أستخدم منهجاً حركياً يعتمد على الإحساس واللمس؛ بسيط ولكنه فعال بطريقة غير عادية.

تقييم ذاتي

ما حاستك المفضلة؟

أين ستضع نفسك بين الذين يعتمدون على حاسة البصر أو على حاسة السمع أو على الحاسة الحركية؟ فمثل الكثير من الناس ربما تقول، "حسناً، أنا أعتمد على الحاسة البصرية بكل تأكيد". ولكن قد يكون في انتظارك مفاجأة كبيرة. أجر الاختبار التالي لكي ترى كيف تتناغم مع العالم. اختر إجابة واحدة في كل سؤال وضع دائرة حول الحرف الذي يمثل إجابتك.

١- إذا كان هناك ثلاثة أماكن فقط خاوية على الشاطئ، فسأختار المكان الذي يتيح:

أ- منظراً للمحيط ولكن الكثير من الضوضاء.

ب- أصوات المحيط ولكن بدون المنظر.

ج- الراحة ولكن مع وجود ضوضاء وبدون المنظر.

٢- عندما أواجه مشكلة ما:

أ- أبحث عن بدائل.

ب- أتكلم عن المشكلة.

ج- أعيد ترتيب التفاصيل.

٣- عندما أركب سيارة، فأنني أريد الجزء الداخلي منها أن يكون:

أ- شكله جيداً.

ب- هادئا أو متينا.

ج- مُريحا أو آمناً.

٤- عندما أتكلم عن حدث ما أو حفلة موسيقية حضرتها، أبدأ أولاً بـ:

أ- وصف شكل الحفلة أو الحدث.

ب- إخبار الناس عن الأصوات التي سمعتها.

ج- نقل المشاعر التي أحسست بها.

٥- في وقت الفراغ أتمتع بـ:

أ- مشاهدة التليفزيون أو الذهاب للسينما.

ب- القراءة أو الاستماع للموسيقى.

ج- عمل نشاط جسماني (عمل يدوي، زراعة) أو ممارسة الرياضة.

٦- الشيء الذي أعتقد أن كل فرد يجب أن يُكثر من استعماله في حياته هو:

أ- البصر.

ب- السمع.

ج- الإحساس.

٧- من الأنشطة التالية، اقضي معظم الوقت منهمكا في:

أ- أحلام اليقظة.

ب- الاستماع إلى صوت أفكاري.

ج- تنشيط وتقوية مشاعري.

٨- عندما يحاول أحد أن يقنعني بشيء ما:

أ- أريد أن أرى دليلا أو إثباتا ماديا.

ب- أتحدث مع نفسي عن هذا الشيء.

ج- أثق في حدسي.

٩. عادةً ما أتكلم وأفكر:

أ- بسرعة.

ب- بسرعة معتدلة.

ج- ببطء.

١٠. عادةً ما أتنفس من:

أ- الجزء الأعلى من صدري.

ب- الجزء الأسفل من صدري.

ج- بطني.

١١. عندما أشق طريقي في مدينة غريبة:

أ- أستخدم خريطة.

ب- أسأل عن الاتجاهات.

ج- أثق في حدسي.

١٢. عندما أنتقي ملابسي، أهم شيء بالنسبة لي أن:

أ- يبدو مظهري خالياً تماماً من العيوب.

ب- تفصح ملابسي عن شخصيتي.

ج- أحس بالراحة.

١٣. عندما يقع اختياري على مطعم، فاهتمامي الأساسي أن:

أ- يبدو فخماً.

ب- أتمكن من سماع نفسي وأنا أتكلم.

ج- أحس بالراحة.

١٤- أتخذ القرارات:

أ- بسرعة.

ب- بسرعة مُعتدلة.

ج- ببطء.

النقاط:

أ =

ب =

ج =

أ) بصري، ب) سمعي، ج) حركي. وكلما زاد عدد النقاط في مجموعة معينة، كانت النزعة إليها أقوى.

عندما تجري هذا الاختبار، سيكون عندك إدراك قوي للطريقة التي تعمل بها حواسك الثلاثة الرئيسية وستفهم أيضاً كيف يختلف الناس في أولوياتهم.

ولكن هناك عدة عوامل يجب أن توضع في الاعتبار، منها أنك قد عرفت الهدف من هذا الاختبار قبل أن تجريه. ففي حلقات البحث التي اديرها أطلب من الحاضرين أن يقوموا بإجراء هذا الاختبار قبل أن يدركوا أهميته.

جرب هذا الاختبار مع بعض الأصدقاء وراقب ما يحدث. استخدم هذه النتائج لكي تعمق فهمك وتزيد قدرتك على تمييز الاختلافات الحسية.

التعبير المجازي

إن جملة "لقد تجولت في أرجاء الكرة الأرضية الأربع" توحي بالكثير عن جملة "لقد ذهبت إلى كل مكان"، فهي تعمل على إيجاد رابطة بإمعان النظر وبالاجتهاد وبالدقة وبالتصميم وبكثير من الأشياء الأخرى. كما تتضمن هذه الجملة أيضاً البصر والسمع والإحساس.

وهذا هو السبب في أن التعبيرات المجازية تروق للذين يعتمدون على حاستهم البصرية أو السمعية أو الحركية في نفس الوقت. فالذين يعتمدون على حاستهم البصرية يمكنهم أن يتخيلوا ما فيها من صور والذين يعتمدون على حاستهم السمعية يمكنهم أن يسمعوا الأصوات الصادرة منها والذين يعتمدون على الحاسة الحركية يمكنهم أن يحسوا بما يحدث.

فالتعبيرات المجازية هي الوعاء الذي يحمل الأفكار. فهي تربط خيالنا الداخلي بالواقع الخارجي. فنحن نستخدم التعبيرات المجازية باستمرار وأحياناً بدون وعي منا لشرح أفكارنا، ونستخدمهما أيضاً لكي نجعل الأشياء أكثر إمتاعاً. فالحكايات الرمزية والخُرافات والقَصص والنوادر هي بعض أشكال التفاعل القديمة والمؤثرة التي نملكها، وما فيها من مظاهر التعبير المجازي له تأثير قوي في كل مجالات حياتنا، فهي تطلق العنان للخيال وتروق للحواس كلها.

وباختصار، فإن التعبيرات المجازية تساعد في جعل عملية الفهم أسهل وأسرع وأكثر ثراءً.

التناغم مع الاختلافات الحسية

ما دخل الأنواع الحسية بجعل الناس تُحبك في ٩٠ ثانية أو أقل؟ إن لها علاقة قوية أكثر مما تتوقع. فعندما تعرف الحواس المفضلة لدى الآخرين تستطيع أن تتفاعل معهم على نفس الطول الموجي الخاص بهم. فإذا أردت أن تتمتع بعلاقة جيدة مع شريك حياتك أو تجعل القاضي ينحاز إليك أو تنجح في إتمام صفقة البيع أو في الحصول على وظيفة أو في الاستحواذ على إعجاب شخص في حفلة ما، فإن تمييز الناس الذين يعتمدون على حاستهم البصرية أو السمعية أو الحركية له فعالية لا يُستهان بها أبداً.

في اليوم التالي لإحدى حلقات البحث التي أُديرها، تلقيت مكالمة هاتفية مُثيرة من سيدة كانت تجلس ضمن الجمهور. كان اسمها باربرا، وكانت تملك محلاً لفرش الأرضيات.

"هذا لا يُصدق!"، قالت باربرا، "إنها التاسعة والنصف وقد بدأنا العمل منذ ساعة فقط وقد بعت لجميع الزبائن الخمسة الذين دخلوا للمحل. لم أفعل هذا أبداً من قبل!".

"هذا أكثر من رائع لتجارتي"، أكملت باربرا مُشيرة إلى المحاضرة التي ألقيتها عن معرفة الأشخاص الذين يعتمدون على الحاسة البصرية أو السمعية، أو الحركية والذين نُقابلهم في حياتنا اليومية. "لقد كانت الأربع مبيعات الأولى عادية، بالرغم من أنني كنت مُدركة لما تعلمته. ولكن الخامسة مختلفة... لقد دخلت هذه السيدة المحل وهي تجر زوجها معها. لقد كان من الواضح أنه لا يريد الدخول. وقد عرفت بسرعة أنه من النوع

الذي يعتمد على إحساسه وعلى الحاسة الحركية، وفي خلال ٣٠ ثانية كان يجلس على ركبتيه ويتحسس السجادة بيديه، وقد قاموا بشرائها".

"لقد عرفت أنني لو كنت قلت له (تخيل كيف سيبدو هذا في منزلك)، ما كان سيستطيع فعل ذلك لأنه لا يعتمد على حاسته البصرية. أو لو كنت قلت (ستعرف كم سيكون البيت هادئاً عندما يجري أطفالك عليها)، لم يكن ليتفاعل مع ذلك أيضاً لأنه لا يفكر بهذه الطريقة فهو لا يعتمد على حاسته السمعية. لقد عرفت من الطريقة التي يرتدي بها ملابسه ومن الطريقة التي يتحدث ويمشي بها أنه يعتمد على حاسته الحركية، لذا قلت له: (فقط تحسس هذه السجادة)، وقد فعل ذلك. لقد جلس على الأرض وأخذ يتحسسها".

اكتشف حقيقة ما تحصل عليه، وغيّر ما تفعله حتى تحصل على ما تريد. اكتشف الحاسة التي يعتمد عليها الشخص الآخر وغيّر منهجك لكي تضع ذلك في اعتبارك.

إذا لم تكن واثقاً من حسن تعاملك مع موقف معين، فلا تقلق. كن مستعداً لكي تضمّن الاختيارات الثلاثة في منهجك. كن حسن المظهر من أجل الناس الذين يعتمدون على حاسة الإبصار، فهم يمثلون نصف عدد الناس الذين قد تُقابلهم أثناء يومك. اجعل صوتك جميلاً؛ اعمل على تطوير نبرة صوتك من أجل الناس الذين يعتمدون على الحاسة السمعية؛ كن حساساً ومرناً مع الناس الذين يعتمدون على الحاسة الحركية. وبالطبع فإن

نفس الفكرة تنطبق على التعامل مع مجموعة. فهذه المجموعة ستكون مكوَّنة من التصنيفات الثلاثة وسوف تريد أن تروق للجميع.

تذكر أن القدرة على التَناغم مع الطريقة التي يتعامل بها الآخرون مع العالم من الممكن أن تكون واحدة من أهم الاكتشافات في حياتك.

فمنذ شهور قليلة مضت ألقيت خطاباً افتتاحياً في جمعية لبناء المساكن، وفي أثناء حديثي قمت بتمثيل الأدوار لكي أوضح بعض الاختلافات في التصرفات والتي يقوم بها الذين يعتمدون على الحاسة البصرية أو السمعية أو الحركية في تفاعلهم وجهاً لوجه. وفي نهاية الخطاب انتح بي جانباً رجل ضخم تبدو عليه الخشونة ولكنه أنيق. لقد كان عاطفياً جداً وبدا عليه أنه على وشك البكاء. بدأ حديثه وهو يَهز رأسه من جنب إلى جنب، "لا أعرف ماذا أقول. أنا ذاهب الآن إلى ابني في الكلية لكي آخذه في حضني"، لقد كان صوته يختنق. "فعلى مدى سنوات كنت عصبياً جداً معه. فعندما كنت أتكلم معه كان يُدير رأسه جانباً ولا ينظر إلي. لقد كان ذلك يُغضبني جداً فأصرخ في وجهه، (أنظر إلي وأنا أتكلم!) فقد كان نادراً ما ينظر إلى عيني مباشرة وأنا أوجه له أي تعليمات. وقد أدركت من كل ما قلته أنت أنه يعتمد على حاسته السمعية وأنه لا يتجاهلني عندما ينظر بعيداً. فهو يُدير أذنه ناحيتي حتى يستطيع أن يُركز، وأنا أحتاج إلى تلاقي العيون لأنني أعتمد على حاستي البصرية". صافحني الرجل ثم رحل.

هذا مُدهش. فهذه الأشياء تحدث كل يوم تحت سمعنا وبصرنا، ونحن لم ندرك أبداً حتى الآن تفسيرها.

المناظر والأصوات

بالرغم من القهوة الكولومبية الجيدة والكرواسان الطازج لا يستمتع آل أوكونر بإفطارهم.

"إنها سيارة صفراء زاهية!"، يقول جون هاتفاً. "إنها رائعة! هل تتخيلي صورتنا نحن الاثنين ونحن نقودها على الطريق السريع إلى الساحل؟".

"في الحقيقة، لا أستطيع"، تقول ليزي ببرود "فكل ما أسمعه هو صوت فواتير السيارة الشهرية وهي تلقى في صندوق بريدنا. لا أعتقد أنك تستمع إليّ عندما أخبرك أنه يوجد أشياء أكثر اهمية ننفق عليها النقود...".

يندفع جون خارج المنزل في غضب شديد، ولكنه بعد أن ينتهي من عمله هذا المساء يذهب ليشتري وشاحا جميلاً زاهي الألوان من الحرير من أجل ليزي في محاولة منه لاسترضائها. وعند وصوله المنزل يجد ليزي في حجرة المعيشة، فيعطيها الصندوق الملفوف بعناية فائقة.

"من أجل ماذا؟" ، تسأل ليزي من بعيد وهي تلتقط الوشاح من علبته. "ما المناسبة؟".

"لكي أريك فقط كم أحبك! " يقول جون وهو يشعر بالرفض من ناحيتها. "إن الوشاح لا يعبر عن أي شيء! " تقول ليزي بلهجة لاذعة، وتمشي خارج الحجرة بطريقة حادة.

يرتمي جون على الأريكة وهو يلف الوشاح الغالي الثمن ببطء حول يده ويشده بإحكام حتى تنبض أصابعه بالألم.

ماذا حدث هنا؟ إن جون يعتمد على حاسته البصرية. فهو يفسر العالم أساساً من خلال ما يراه: السيارة الصفراء، "وصورتهما" في السيارة، والوشاح زاهي الألوان. أما ليزي فتعتمد على حاستها السمعية. فهي تسمع صوت فواتير السيارة وهي تلقى في صندوق بريدهما، وهي تعتقد أن جون لا يستمع إليها وهي "تقول" له شيئاً ما.

هل يمكن إنقاذ هذا الزواج (أو على الأقل صفقة شراء السيارة الصفراء)؟ إن تذكرتين لحفلة موسيقية تحييها الفرقة المفضلة لليزي، شيئاً يروق لأذنها، سيكون أفضل كثيراً لها، فهذه هي الطريقة التي كان من الممكن أن يتصرف بها جون لو كان أكثر حساسية للطريقة التي تسمع بها ليزي العالم:

"أنا آسف حقاً، ليزي"، يقول جون بصوت ناعم (بعد أن يُعطيها التذكرتين). ثم يستخدم بعض الكلمات الدالة على الصوت مع زوجته. "سأقول لك شيئاً، دعينا نَعد بعض التناغم في هذا البيت ونتناقش قليلاً. هل هذا جيد بالنسبة لك؟".

تومئ ليزي برأسها، وهي تستوعب الكلمات المعسولة والمعنى الذي توحي به.

"هل أخبرتك كيف تخرخر السيارة كالقطة الصغيرة وكيف أنك لا تسمعين لها صوتاً عندما تبدلين السرعات؟" يسأل جون بطريقة عذبة. "كما أن أقساطها معقولة للغاية".

"أخيراً أرى الصورة التي ترسمها يا جون" تقول زوجته. "إنها واضحة جداً لي الآن!".

٩ تحديد التفضيلات الحسية

إن معرفة الحواس التي يعتمد عليها الآخرون في التعامل مع العالم ثم استخدام هذه المعلومة في تعاملاتك مع الآخرين؛ سواء كانت تعاملات شخصية أو مهنية أو اجتماعية؛ له تأثير عميق على استجابة الناس لك. ويتناول هذا الفصل كيفية معرفة التلميحات الأولية التي يُعطيها لنا الآخرون بدون أن يشعروا. فسواء كانوا يعتمدون على الحاسة البصرية أو السمعية أو الحركية، فإن إشاراتهم تكون أمامنا لنفسرها ونستخدمها في إقامة العلاقة.

ففي الفترة المُخصصة للأسئلة في نهاية إحدى حلقات البحث التي أديرها سألتني ببطء سيدة في منتصف العمر كانت تجلس في الصف الثاني "هل تشعر أنه من الصعب أن تضع يدك على الحاسة المُفضلة لدى شخص ما؟" وقد كانت هذه السيدة الجميلة ترتدي معطفاً متشابكاً، واسعاً ومريحاً، وكانت تعبث بإصبعها ببطء في شعرها وهي تتكلم. شكرتها على السؤال وطلبت منها فوراً ألا تتحرك، وقد كان من الواضح أنها شخصية طيبة جداً، فقد تجمدت في مكانها. قلت لها: "سأطلب منك أن تُعيدي سؤالك بنفس الطريقة بالضبط، ولكنني أريد بقية الجمهور أن يلاحظوا. هل يبدو هذا

مناسباً لك؟" أومأت برأسها، ثم توقفت، ثم أعادت سؤالها وهي تعبث بإصبعها في شعرها بنفس الطريقة. وقد كان هناك ابتسامة جماعية من الآخرين حيث فهموا ما شاهدوه. نظرت السيدة نفسها إلى أعلى رأسها وضحكت ضحكة خافتة.

فقد كان اختيارها لكلمات مثل "تشعر"، "وصعب"، "تضع يدك على"، بالإضافة إلى طريقتها التلقائية في الكلام ومعطفها المُريح وجسمها المُمتلئ قليلاً وعادتها في العبث بشعرها هي الدلائل على حاستها المُفضلة. فقد أظهرت التلميحات الكافية لكي تُعطي للجمهور دلالة قوية على الحاسة المُفضلة لديها.

لم تكن أنت هناك، ولكن ما الحاسة التي تعتمد عليها هذه السيدة في رأيك؟

أنت على صواب إذا قلت الحاسة الحركية.

لمحة عن الحواس المفضلة

إن كل مجموعة تظهر اختلافات دقيقة في التكوين الجسماني والعقلي. وهذه بالتأكيد ليست اختلافات قاطعة، وإنما هي ببساطة مؤشرات. فالذين يعتمدون على الحاسة البصرية أو السمعية أو الحركية قد يتخذون كافة الأشكال والأحجام. فنحن نتعامل هنا مع بشر، أفراد مُتميزين لهم معتقدات وقيم غير محدودة، ولهم آراء ومواهب، وعزلة وحيوية، وتلميحات وأحلام. فكل فرد مختلف عن الآخر، ولكن يوجد في الأعماق مُتشابهات

أساسية. اعثر على شخص يُفضل بشدة حاسة معينة في عدد من المجالات التي نُناقشها في هذا الفصل، وستجد أنه يُعطي إشارة واضحة عن حاسته الشخصية المُفضلة.

تلميح سريع:

إن الذين يعتمدون على الحاسة البصرية عادة ما يتكلمون بسرعة، في حين يتكلم الذين يعتمدون على الحاسة الحركية ببطء، ويقع الذين يعتمدون على الحاسة السمعية في مكان متوسط بين المجموعتين السابقتين.

وعندما تدرك الاختلافات بين هذه المجموعات الثلاثة من الناس، سيتحول الشيء المُبهم في البداية إلى شيء واضح لك.

ربما تكون قد مررت بتجربة شراء سيارة جديدة. فلنفترض أنك اشتريت سيارة مياتا أنيقة وصغيرة وزرقاء اللون. شيء فريد؟ ليس بالدرجة. ففجأة ترى المياتا الزرقاء في كل مكان، وبينما كنت تُلاحظ من قبل سيارة واحدة فقط بين الحين والآخر، بدأت تراهم في كل مكان. وبالطبع فقد كانت هذه السيارات موجودة طوال الوقت؛ ولكنها لم تكن تُمثل أي أهمية لك.

فعندما تُصبح بارعاً في تمييز شخص عن شخص آخر، فسيحدث نفس الشيء. ستُعلن الاختلافات عن نفسها أمام عينيك، بالرغم من أنها كانت موجودة طوال الوقت.

البرامج التليفزيونية

إن برامج الحديث التليفزيوني هي منبع عظيم لتنمية مواهبك في تحديد الحواس المفضلة. فالبرامج المتأخرة التي يتأنق كل من فيها بطريقة مبالغة ليست أفضل الوسائل لها التمرين. أما برامج المقابلات مع مضيفين مثل شارلي روز أو لاري كينج أو برامج الحديث مع الناس أفضل كثيراً حيث يكون الناس على سجيتهم.

اخفض الصوت وحاول أن تكتشف (من خلال المظهر الخارجي وإيماءات اليد وحركات العين وطريقة ارتداء الملابس) أي حاسة يعتمد عليها الشخص الذي أمامك. ثم ارفع الصوت واستمع إلى الكلمات، وإلى إيقاع الكلام، وإلى نبرة الصوت.

من الممكن أن تفعل نفس الشيء مع برامج الراديو. ركز على الكلمات، فبرامج الحديث الإذاعية هي منجم للمعلومات عن الحواس المفضلة. ومن الممكن أن تتمرن أيضاً وأنت منتظر في وسط الازدحام المروري.

خذ الأمر ببطء. تمتع به.

الناس الذين يعتمدون على الحاسة البصرية

هؤلاء الناس يهتمون جداً بمظهر الأشياء، وهم يحتاجون إلى أن يروا دليلاً أو برهاناً قبل أن يتعاملوا مع أي شيء بجدية. فكونهم يعتمدون على الحاسة البصرية يجعلهم يفكرون عن طريق رسم صور، فهم يلوحون بأيديهم وفي

بعض الأحيان يلمسون هذه الصور وهم يتكلمون. فالصور تنشأ بسرعة داخل مُخيلتهم، ولذا فإنهم يفكرون بوضوح، وهذا ما يجعلهم يتحدثون بسرعة مع الآخرين. وأحياناً تكون أصواتهم رتيبة. والذين يعتمدون على الحاسة البصرية عادةً ما يلتفتون يمنةً ويُسرةً عندما يتكلمون. وعندما تنظر إلى دولابهم، ستعرف أنهم يحبون الأناقة وأن ملابسهم تخلو من أي عيوب وهم أيضاً يبذلون جهداً كبيراً لكي يظهروا في أحسن صورة ويحيطوا أنفسهم بأشياء جميلة المنظر. ولأنهم مُهتمون بالمظاهر، فهم يسعون إلى الأناقة والنظام في مظهرهم الخارجي. وعندما يقفون أو يجلسون يكون جسدهم ورأسهم منتصبين.

ستجد الذين يعتمدون على حاستهم البصرية يعملون في الأماكن التي تتطلب القدرة على اتخاذ القرارات السريعة والواثقة أو حيث يكون هناك إجراءات محددة يجب اتباعها. وهم يسعون إلى السيطرة لأنهم يمتلكون القدرة على تَخيل الحال الذي يجب أن تكون عليه الأشياء. فكثير من الفنانين التصويريين ؛ وليس بالطبع كلهم ؛ ينتمون إلى هذه المجموعة.

الناس الذين يعتمدون على الحاسة السمعية

هؤلاء الناس يستجيبون عاطفياً لنوعية الصوت. فهم يستمتعون بالكلمة المنطوقة ويحبون المُحادثة؛ ولكن يجب أن يكون صوت الأشياء مُلائماً لهم لكي يتناغموا ويعطوا اهتمامهم. فهم يمتازون بأصوات حساسة ومُقنعة ومُعبرة تنساب بطريقة موسيقية. والذين يعتمدون على الحاسة السمعية يحركون أعينهم من جنب إلى آخر وهم يتكلمون، ولا يُكثرون من الإيماءات مثل

الأشخاص الذين يعتمدون على حاستهم البصرية؛ ولكنهم عندما يفعلون ذلك يكون من جنب إلى آخر مثل حركات عيونهم. وبالنسبة للملابس، فهم "يعتقدون" أنهم يرتدون ملابس أنيقة، وهم يحبون أن يفصحوا عن شخصياتهم من خلال ملابسهم؛ وفي بعض الأحيان لا يفعلون ذلك. ومن الناحية الشكلية، فهم يقعون في مكان متوسط بين أناقة الذين يعتمدون على حاستهم البصرية ورغبة الذين يعتمدون على حاستهم الحركية في الشعور بالراحة.

وهم يعملون حيث يجدون الصوت والكلمة. فكثير من المُذيعين والمدرسين والمحامين والمستشارين والكُتَّاب يعتمدون على حاستهم السمعية.

الناس الذين يعتمدون على الحاسة الحركية

يجب أن تكون الأشياء صلبة وذات تكوين مُتناسق ولها القدرة على إثارة مشاعر جيدة حتى تروق للذين يعتمدون على الحاسة الحركية والذين يكونون حساسين بطبيعتهم. فهم يمتازون بأصوات وإيماءات مُنخفضة وتلقائية. ويتكلم بعض الذين يعتمدون على الحاسة الحركية ببطء شديد ويضيفون كثيراً من التفاصيل غير الضرورية لدرجة أنهم قد يدفعون الذين يعتمدون على الحاسة البصرية أو السمعية إلى أن يصرخوا قائلين، "من فضلك، بحق السماء، ادخل في الموضوع مباشرة!"، فهذه هي طبيعة الكثير منهم. والحقيقة أن ترجمة المشاعر في صورة كلمات يستغرق وقتاً أطول من ترجمة الصور أو الأصوات إلى كلمات. فعندما يتكلم الذين يعتمدون على الحاسة الحركية؛ سينظرون إلى أسفل تجاه مشاعرهم، وهم يستمتعون

بملمس الأشياء، ويحبون الملابس ذات النقشة الهادئة؛ فأي رجل له لحية قد يكون من الذين يعتمدون على الحاسة الحركية. وسوف تجد هؤلاء الناس في المواقع التي تتطلب العمل باليد: السمكري، والكهربائي، والنجار، والبائع، والعاملون في مجال الفنون والطب والصناعات الغذائية.

ويوجد من الناحية الشكلية نوعان من الذين يعتمدون على الحاسة الحركية: تتضمن المجموعة الأولى الرياضيين والراقصين والعاملين في خدمات الطوارئ والتجار وهم يمثلون الأنماط التي يتفوق في الأهمية عندهم ملمس الأشياء والتفاعل على أي شيء آخر؛ ويأتي في المجموعة الثانية الأنواع الحساسة والعملية وطيبة القلب الذين قد يمتازون بأجساد ضخمة إلى حد ما.

اكتشف الحاسة المفضلة

أثبتت هذه الطريقة البسيطة فاعليتها في تحديد الحاسة المفضلة لشخص ما. ابدأ بطرح سؤالين غير محددين: "هل تعيش في المدينة أم بعيداً في الضواحي؟"، واتبع هذا، بعد تلقي الإجابة، بقولك: "وهل تحب المكان؟". إذا كانت الإجابة نعم، فاسأل: "ما أكثر شيء تحبه في المكان؟". إذا كانت الإجابة لا، فقل "ما الشيء الذي لا تحبه في المكان؟".

وعندما يفصح الطرف الآخر عن أسبابه، استمر في الحديث. فإجابة مثل "إن المكان هناك هادئ تماماً" من الممكن أن تلحق بسؤال مثل "وماذا أيضاً"، ولكن لا تتوقف عند هذه المرحلة. استمر في خط الأسئلة حتى تحصل على قدر كاف من التلميحات اللغوية التي تكشف لك عن الحاسة المفضلة للشخص الآخر.

التوافق وعدم التوافق

أنت تعرف أن فُرص إقامة علاقة جميلة مع شخص يُشبهك كبيرة جداً. ولكن هل هذه فكرة جيدة دائماً؟ نعم ولا. فإذا أردت أن تقضي حياتك مع شخص يُشبهك جداً، فالإجابة نعم. ولكن ماذا لو كنت تريد بعض الإثارة.

فطالما سألني العديد من الناس عن مدى صلاحية القول المأثور القديم الذي يقول إن الأضداد تتجاذب إلى بعضها. الإجابة هي نعم، هناك صلاحية له بالتأكيد. ولكن كيف؟

في البداية دعني أقل إن هذا الكتاب يتحدث عن إقامة العلاقة وعن جعل الناس تُحبك. فإذا أدت العلاقة والمحبة إلى صداقة أو إلى قصة حب، فهذا يرجع إليك. فأنا أهتم بالكثير من الناس وأحبهم وأثق فيهم، ولكن ليس كلهم أصدقائي وبالتأكيد ليس كلهم رُفقائي. فالتوافق مع شخص ما عاطفياً شيء مُعقد، حيث تُشير كثير من اللغات الكلاسيكية القديمة إلى ثلاثة أنواع من الحب والعشق، نستطيع أن نُترجمها هنا بالحب العام والأخوي والجنسي؛ وعندما يتواجد الثلاثة معاً، تكون العلاقة ثرية حقاً.

إن الملاحظة التالية صحيحة في رأيي، وأنا لا أستند هنا إلى أي أساس علمي، وإنما أستند إلى معرفتي الوثيقة بأكثر من ٣٥ من المتزوجين الذين استمرت علاقتهم أكثر من ٢٠ سنة ولا زالت نابضة بالحياة. فالعلاقات التي استمرت أكثر من ٢٠ سنة تمتاز بنمط مُثير من الاختلافات الحسية، فهي مُتعارضة تماماً. سوف تتذكر من التقييم الذاتي في الفصل الثامن أن مجموع النقاط في نهاية التمرين أتاح لك أن تُرتب الحواس المُفضلة عندك. دعنا

نستخدم الترتيب الخاص بي كمثال. لقد كنت سمعياً ثم بصرياً وأخيراً حركياً. أو س ب ح. وسيكون العكس تماماً من ترتيبي هو ح ب س. ضع هذه الحروف بجانب بعضها وسيكونون الشكل التالي:

ح   س
ب   ب
س   ح

سيعطينا هذا متضادات في القمة، ح و س، ولكن ستكون الحروف متشابهة في المنتصف؛ في هذه الحالة ب. فالصلة البصرية المُشتركة هي التي تجعل العلاقة مُتماسكة وهي عبارة عن اشتراك مُتبادل غير واع له نفس الطول الموجي. وتبقى العلاقة مُفعمة بالحياة من خلال الـ س والـ ح المتضادين كاختلافات شخصية أولية في الحواس.

فملاحظتي هي أنه عندما يلتقي اثنان "في المنتصف" فيشتركان في حاسة مُفضلة، سواء كانت حاسة سمعية أو بصرية أو حركية، تنشأ رابطة تُمكنهما من التغلب على الأوقات الصعبة وتُضفي الحيوية على الأوقات الحلوة. وأي اشتراك في حاسة مُفضلة، سواء كان أولياً أو ثانوياً أو من الدرجة الثالثة، سيعمل لصالح العلاقة عندما تتعقد الأمور قليلاً.

التلميحات اللفظية

يوجد قواعد ثابتة هنا غير أن الناس الذين تُقابلهم سيوضحون كيف يحولون خبراتهم إلى كلمات مُستخدمين الكلمات التي يفضلونها. استمع إلى هذه الكلمات وضعها في اعتبارك عندما تبدأ في إقامة علاقة.

الكلمات البصرية

إن الميل إلى تفضيل الكلمات التي توحي " بالصور" واستخدام التعبيرات المجازية- "إذا نظرنا بوضوح أكثر"، "لقد كان الاختلاف مثل اختلاف الليل والنهار"- من الممكن أن يكون دليلاً قوياً على أن الشخص الآخر يعتمد أساساً على حاسته البصرية.

ركز لمدة يوم كامل؛ من الشفق وحتى الغسق؛ على الكلمات والجُمل البصرية التي تسمعها في كلام الآخرين. لاحظ هذه الكلمات حتى تتضح تماماً مثل الثلاث كلمات البصرية التي استعملتها للتو في هذه الجملة. إن القائمة التالية للكلمات التي توحي بالصور ستعطيك منظوراً وبؤرة للتركيز وأنت تُلاحظ الناس الذين يفحصون العالم من خلال عيونهم، ثم اختبر قدرتك في كيفية استعمالك لهذه الكلمات البصرية. ابذل مزيداً من الجهد في مُحادثاتك مع الآخرين لكي "تتحدث بالألوان"، عن طريق رسم صور بالكلمات. أعطِ وصفاً حيوياً لتجاربك حتى يستطيع الآخرون أن "يرونها".

يُحلل	ملون	بؤرة
زاوية	بارز	يتنبأ
يظهر	مُظلم	غائم
مظهر	رسم تخطيطي	ومضة
كفيف	مشهد مُعتم	وهج
لامع	باهت	نظرة خاطفة
مشرق	يُضيء	تورد
الوضوح	يتصور	يُخفي

واضح	يفحص	إدراك متأخر
يُنير	مراقبة	يُمعن النظر
صورة خادعة	يرى	يُري
يتخيل	يختلس النظر	صورة أدبية
يُعاين	نفاذ البصيرة	يُحدق
ضوء	منظور	نظرة عامة
شكله عظيم	لوحة	منظر
صورة عقلية	بوضوح	رؤية
مُخيلة	يُصوِّر	مُفعم بالحيوية
قاتم	يعكس	يشاهد
يُلاحظ	يُلهم	شاهد
يُطل على	يُبصر	يقترب

الحديث البصري

كيف ترى نفسك؟

إنه غائم بعض الشيء الآن.

إنني أرى ما تقول.

إنه شخصية زاهية الألوان.

إنه منظر لا يسرُ العين.

دعنا نفكر من منظور معين.

نحن شركة لها رؤية محددة.

نحن نتفق في وجهة النظر تماماً.

إنه غير واضح إلى حد ما.

خلف ظلال الشك.

أراك لاحقاً.

هل تتخيل ذلك؟

دعني أوضح ذلك.

هل يمكن إلقاء الضوء على هذا؟

إن لنا مستقبلاً لامعاً.

الكلمات السمعية

تناغم مع الكلمات والجمل السمعية التي تقال بينما يُعبر الناس عن أنفسهم لبعضهم البعض. استدع إلى عقلك كل المناقشات المُنسجمة التي تحدث في مجالك السمعي. وضخمها حتى تصبح مُدركاً تماماً لأصواتها. استمع إلى الصوت الذي تُحدثه هذه الكلمات السمعية في المكان! افتح أذنيك للذين يرون ويحسون بالعالم من خلال أسماعهم، وسوف تصلك الرسالة واضحة وعالية.

يُذيع	يُفشي سراً	مُتكلِّم
يَلقط بوضوح	توبيخ قاس	النغمة التوافقية
يُثرثر	مرمى السمع	أسلوب تعبيري
ثرثار	تُعبر عن نفسك	يُنادى بـ
هدير الأمواج	النميمة	ينطق
اتصل بي	يتناغم	سؤال
يقرع الجرس	يسمع	هادئ
رنين المعدن	رسالة خفية	يُزعج
صليل	سكوت	ملاحظة
طقطقة	كلام فارغ	بيان
يتحدث مع	يستعلم عن	يُرجع الصدى
صخب	يُنصت إلى	مدوٍ

أصم	عالٍ	يزأر
جدل	طريقة الكلام	إشاعة
يصف بالتفصيل	يذكر	يُزعم
يناقش	مُفعم بالضجيج	صيحة
يَصيح	محاضرة	يتفوه ب ؛
يصرخ	يُخبر	صوتي
صمت	رنين	حسن الاطلاع
يتكلم	نغمة	يعوي
شكوى صارخة	يوالف/يلغي الموالفة	يهتف.
يصوغ في كلمات	لم يسمع عنه من قبل	

الحديث السمعي

هذا الصوت مألوف لدي.

أخبرني بأكثر من هذا.

هل ما قاله يدق لك جرساً؟

لقد أعطى تقييماً مرضياً عن نفسه

أخيراً نستمتع بالتناغم في البيت.

لقد أحسنوا الاستماع إلي.

لقد جعلتني معقود اللسان تماماً.

إن هذه ألوان صارخة حقاً.

لم تعجبني نبرة صوته

دعني أخبرك بهذا.

أخبرني كيف.

إن مظهرها كالصرخة.

بأسلوب كلامي...

أريد كل من بالحجرة أن يقول رأيه.

لقد تلقى تصفيقاً يصم الآذان.

إن هذا واضح كرنين الجرس.

امسك لسانك!

الكلمات الحركية

الكلمات الحركية التالية هي عملة الذين يعتمدون على الحاسة الحركية. تعمق في العواطف من حولك حتى تفهم كيف تتدفق. تَغلب على كل العقبات. ابن أساساً قوياً تؤسس عليه تَعاملك مع الآخرين. استخدم تلك الكلمات المادية والمؤثرة التي تُحرِّك مشاعر الذين يعتمدون على حاستهم الحركية، حيث يرجع الفضل في هذا إلى مشاعرهم المُرهفة.

مُحتمل	يُمسك بـ	يدفع
يختصر	اليد في اليد	يَندفع
يكسر	يتعامل مع	حساس
يُدرك	صعب	يضع
بارد	حامية	ضحل
يتفق مع	يتمسك بـ	حاد
ملموس	ينحني	يُبدِّل
يتواصل	يؤذي	مُثير للاشمئزاز
يَحفر	الحدس	تشغيل ناعم
عاطفي	طائش	بنعومة
يستكشف	يقوم بالاتصال	صلب
يشعر	حركة	يُفرز
راسخ	مخفوق	يَعصر

يُساير الموجة	يَضرب	يَقلِّب
أساس	مثير للأعصاب	يُقاوم
يتجمد	ضغط	إجهاد
يَتمدد	يقصي	مُخادع
قوي البنيان	مربوط بإحكام	عديم الشعور
مساندة	رأساً على عقب	يَنحلّ
يتعمق في	يلمس	مُضطرب
توتر	غير مُحتمل	دافئ

الحديث الحركي

ما شعورك تجاه...؟	يتغلب على ذلك.
لقد كان هناك القليل من العقبات.	لا أستطيع تحمل هذا الضغط.
سأداوم على الاتصال بها.	إنه مثير للأعصاب.
لقد تسرَّب عبر الشقوق.	ابق على اتصال.
أنا قلق جداً.	انتظر هناك.
أنا لا أستطيع أن أتابعك.	لا أستطيع أن أضع يدي على شيء مادي.
دعنا نفرز هذه الأشياء.	احك لي عن الاحتفال تفصيلياً مرة أخرى.
هل تستطيع تجميع بعض الخيوط؟	لقد شعُرت أنني هادئ وبارد ورابط الجأش.
أخفقت في حل المشكلة.	دعنا نستكشف الاحتمالات.

تلميحات العين

مدى سنين قمت بتصوير لقطات لأغلفة مجلات الأزياء مع أكثر من فتاة موديل في كثير من البلاد التي لا أتذكر عددها، وقد كان كثير منهم لا يتحدثون الإنجليزية كلغة أولى. فعندما يكون كل ما تتعامل معه هو وجه ورقبة وكتفان (وبالطبع تسريحات الشعر المُذهلة والمكياج والأزياء غير العادية) سرعان ما تُدرك أنه بجانب الانحناءات وإيماءات الرأس الجذابة فإن معظم الإيحاءات الناتجة عن مثل هذا النوع من الصور تأتي من تعبيرات الوجه،من الفم والعينين. فعندما تريد من الموديل أن تبتسم، لا تطلب منها أن تبتسم؛ وإنما اجعلها تبتسم.

ولكي تُحفز حركات العين، هناك بعض الكلمات التي تبدو أنها تنجح دائماً في أي لغة. فعندما تريد من الطرف الآخر أن ينظر إلى أعلى وإلى الجنب يكفي أن تقول "احلم فقط"، وستتحرك العينان إلى أعلى وإلى جنب أو آخر. وكلمات مثل "سر" أو "تليفون"، ستُرسل العينين جانباً ناحية الأذن، في حين تُرسل كلمات مثل "حزين" ، أو "رومانسي"، أو "مُفكر"، العينين بطريقة تلقائية إلى أسفل وإلى اليسار أو اليمين.

ومرة أخرى فقد لاحظ مؤسسو برنامج علم اللغة العصبي هذه الظواهر المُرتبطة بحركات العين ونظموهما في نموذج مثير للاهتمام. وعلى أساس ملاحظاتهم نستطيع أن نعتبر حدقة العين مثل مؤشر سداسي الاتجاهات يتجه إلى واحد من المواضع الستة في بحثه عن المعلومات ؛كل موضع ينشّط حاسة معينة، التذكر في بعض الأحيان وصنع إجابة في أحيان أخرى.

فإذا سألت رجلاً عن لون قميصه المُفضل، فقد تراه ينظر إلى أعلى وإلى يساره وهو يتخيل صورة القميص قبل أن يُعطيك الإجابة. اطلب من سيدة أن تُخبرك عن ملمس الحرير وسترى أنها ستنظر إلى أسفل وإلى يمينها وهي تتذكر ملمس الحرير في عقلها. وبمعنى آخر، فإن الناس عندما تُسأل سؤالاً غالباً ما ينظرون بعيداً لكي يتمكنوا من الإجابة على السؤال. والسبب بسيط: فهم يُحكِّمون حواسهم.

ركز على حدقة العين. اخفض صوت التليفزيون أثناء عرض المقابلة وراقب عيني الضيف وهي تبحث عن إجابات لأسئلة المحاور.

قبل أن تُكمل القراءة، اذهب واسأل شخصاً ما سؤالاً. وبدون أن تُعلن عن نواياك انظر في عين الشخص واسأله سؤالاً غير مُحدد مثل "ما أكثر شيء أحببته في أجازتك الأخيرة؟ (أو عيد ميلادك أو وظيفتك)؟"، ثم راقب عيني الشخص وهي تتحرك بحثاً عن المعلومات، وسوف يُعطيك هذا فكرة جيدة عن كيفية تخزين هذا الشخص للمعلومات واستخدامه لها في شكل صور أو أصوات أو مشاعر، فالإشارات الدائمة لحاسة معينة دليل على أنها هي الحاسة المُفضلة.

فالناس الذين يُجيبون على الأسئلة وهم ينظرون إلى أعلى وإلى يسارهم أو يمينهم يقومون بتخيل إجاباتهم. وإذا نظروا يساراً أو يميناً في اتجاه أذنهم، فهم يقومون باستدعاء معلومات صوتية. وإذا نظروا إلى أسفل وإلى

اليسار، فهم يستدعون مشاعرهم؛ بينما إذا نظروا إلى أسفل وإلى اليمين، فهذا يَكشف عن نوع من الحوار الداخلي. وتختلف وجهات النظر حول مدى صلاحية تلميحات العين التي أشار إليها برنامج علم اللغة العصبي؛ ولكنني أجدها تحتوي على قدر كبير من الدقة، والأهم من هذا أنها تؤدي إلى تلاق نَشط للعيون عند كثير من الناس الذين يخجلون من النظر إلى شخص آخر في عينيه مباشرة بدون أن يشعروا بعدم الراحة.

وأحد التفاصيل المُهمة التي يجب أن نُدركها هنا هو أننا عندما ننظر إلى اليسار، فنحن نتذكر المعلومات بينما نقوم بتنظيمها عندما ننظر إلى اليمين.

ضع في اعتبارك أنك عندما تتحدث مع شخص ما قد يكون هناك العديد من الأنشطة العقلية المُختلفة التي تحدث في الحال. فعلى سبيل المثال، يسأل رجل سيدة شابة، "هل رأيت آخر أفلام بروس ويلز؟"، "نعم، لقد رأيته" تُجيب السيدة وهي تتخيل في عقلها صورتها وهي واقفة في صف الانتظار، ولكنها في نفس الوقت تجري حواراً داخلياً مع نفسها "يا له من شخص مُمل.. هل أنا أحكم عليه بسرعة؟ لا، إنه فعلاً شخص مُزعج. كيف أتخلص منه؟" ثم يستطرد الرجل قائلاً: "ما رأيك في الخروج معي ليلة السبت؟ تُغمغم السيدة الشابة وهي تبحث عن أي عُذر"آه، لا أستطيع. يجب أن أنتهي من إعداد تقرير آخر موعد لتسليمه صباح الاثنين"، في حين تتجه حدقتاها إلى الجانب الآخر وهي ترسم صورة لنفسها وهي جالسة على منضدة المطبخ في منزلها.

تمرين على تحديد الحواس المُفضلة

توقف التفكير

تحدَّ أي صديق أن يُجيب على الأسئلة التالية بدون أن يُحرك عينيه. اطلب منه أن ينظر مباشرة إليك طوال الوقت وأن يحتفظ بحدقتيه في مكانهما ولا يُحركهما. ثم اطرح سؤالك الأول:

"هل تحب المنزل (الشقة أو أي شيء آخر) الذي تقطن فيه؟".

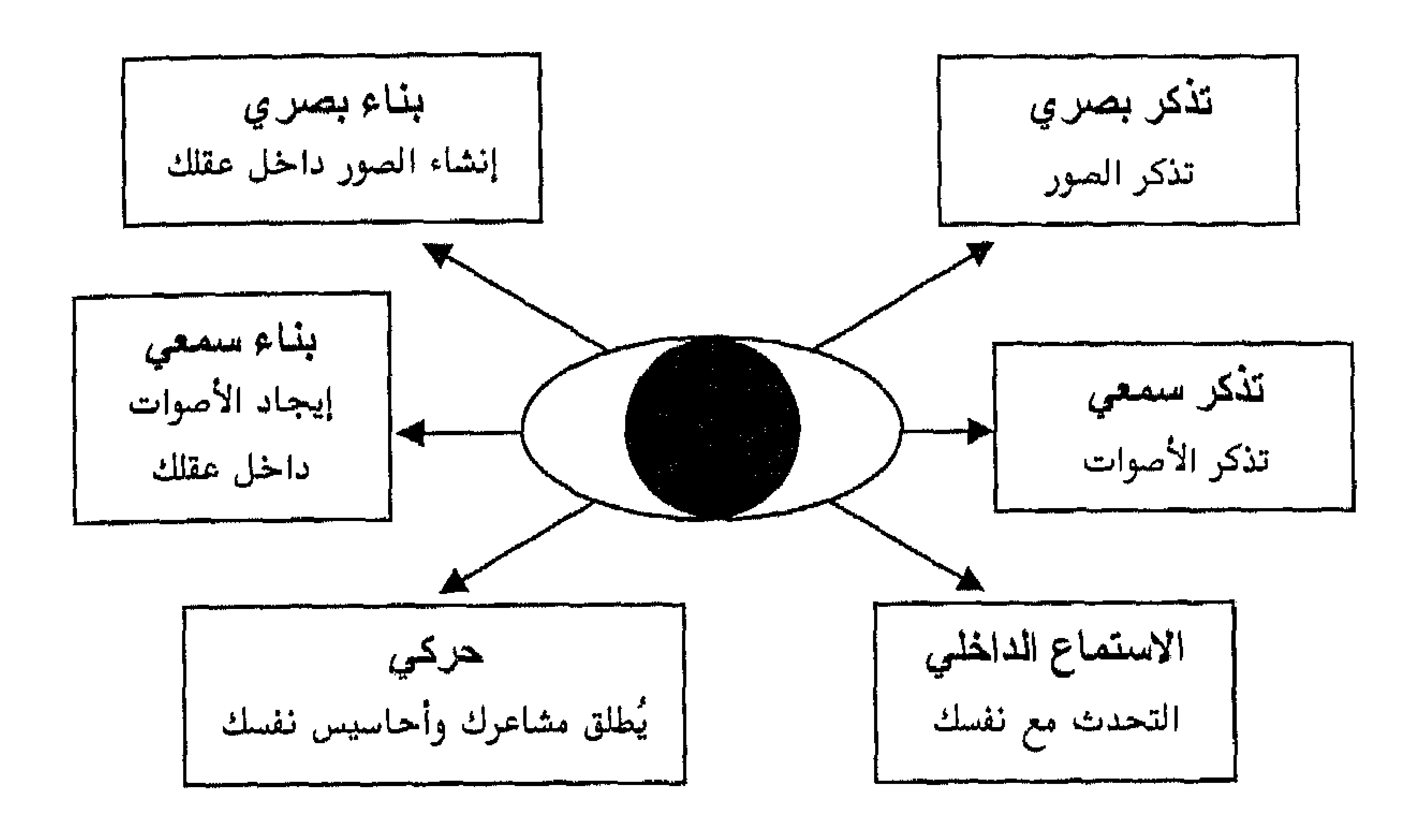
وسواء كانت الإجابة نعم أو لا، اسأل سؤالاً مُكملاً:

"أخبرني بسرعة بستة أشياء تحبها (أو لا تحبها)، في المكان الذي تقطن فيه".

سيكون صديقك إما معقود اللسان تماماً، وإما أنه سيجد نفسه يُجاهد للتفكير في إجابة. فالبحث عن شكل الأشياء أو أصواتها أو الأحاسيس الصادرة منها بدون تحريك العين يكاد يكون مستحيلاً، فسيكون صديقك مثل الأرنب الذي وقع في دائرة الضوء الأمامي للسيارة فشلت حركته.

يعرف المنومون المغناطيسيون أنهم إذا تمكنوا من إيقاف حركة حدقتي العين، فإنك لن تستطيع التفكير. فالحالة التأملية تنشأ بسهولة بنفس الطريقة. حدِّق وأنت فاتح عينيك على موضع ثابت أو ركِّز اهتمامك على موضع واحد، جبهتك، على سبيل المثال، وأنت مُغلق العينين. سيتوقف الحوار الداخلي وستفقد أي إحساس بالوقت شريطة أن تبقى اهتمامك مُركزاً على موضع واحد.

هل تشعر بالتشوش قليلاً؟ انظر إلى هذا النموذج.



ولكي تتجنب أي تشوش تَخيل أن هذا النموذج مطبوع على جبهة الشخص الذي تواجهه. لا تقلق بشأن تضاد الاتجاهين الأيمن والأيسر مع الشخص الآخر، انظر إلى النموذج ببساطة كأنك تواجه الشخص الآخر مباشرة.(وتنطبق هذه الاتجاهات بصفة عامة على الناس الذين يستخدمون يدهم اليمنى والذين يُمثلون ٩٠٪ من السكان).

والمُصادفة هنا أن هذه الحركات ليست مثل الحركات التي تقوم بها حدقتاك عندما تنظر عبر حجرة ما أو تنظر إلى منظر طبيعي؛ فهي لا تعتمد إطلاقاً على مُتطلبات القدرة على الرؤية؛ فحدقتاك تَخدمان غرضين اثنين:

١) التجول لرؤية ما يحدث. ٢) تنشيط قنوات الذاكرة الرئيسية.

تمرين على تلميحات العين

السر في العينين

مستخدماً الشكل السابق كمرشد لك، حدد موضع الحدقة الذي تتوقع أن تراه كاستجابة لكل سؤال مما يلي:

السؤال	حركة العين	النظام
ما لون الجوارب التي ترتديها؟		تذكر بصري
كيف سيكون شكلك في معطف أخضر؟		بناء بصري
هل تتذكر صوت مقطوعة "الأرجواني الغائم" لـ جيمي هندركس؟		تذكر سمعي
كيف سيكون صوتها لو عُزفت على المزمار؟		بناء سمعي
ما ملمس الرمل؟		حركي
ماذا تقول لنفسك الآن؟		الاستماع الداخلي (التحدث مع نفسك).

إنجريد تحصل أخيراً على إجازة

تقرر إنجريد في عيد ميلادها الأربعين أن تمنح نفسها أجازة شاملة في البرتغال. وفي أثناء تجولها في السوق التجاري في للمنطقة المجاورة لها تلاحظ وكالة للسفر والسياحة لم يسبق لها أن رأتها من قبل. تقابل إنجريد شيلدون الذي يدير المكان وتخبره عن خططها المثيرة.

"أنا أشعر أنني أحتاج أن أذهب بعيداً وأن أدلل نفسي! " تقول إنجريد لشيلدون وهي تجلس على كرسي في مواجهة المكتب. تملس إنجريد بيديها على فستانها فوق ركبتيها وتنظر إلى أسفل ناحية اليمين. "أنا واقعة تحت ضغط كبير في العمل لذا أحتاج إلى أن أسترخي". تتنهد إنجريد وتضع رجلاً فوق الأخرى، تميل للأمام وتهز رأسها قليلاً. "إن التوتر في العمل يأكلني حية".

يشعر شيلدون بالسعادة، فهناك صفقة مضمونة تجلس أمامه. يميل شيلدون للخلف في مقعده ويفتح ذراعيه على اتساعهما ثم يُصفق بيديه بقوة ويبتسم لإنجريد.

"حسناً"، يقول شيلدون، "أنا عندي الأجازة التي تحلمين بها". وأخذ يُقلب في كراسة من الكراسات الموضوعة على مكتبه. "متعي نظرك بهذا" يعطي شيلدون إنجريد كراسة زاهية الألوان مرسوم عليها أشجار النخيل المعتادة والسماء الزرقاء اللامعة، ثم يُكمل حديثه بدون أن ينتظر ليرى رد فعلها؛

"هذا يبدو رائعاً، أليس كذلك؟ انظري إلى لون المياه؛ فيروزي براق! انظري إلى هذه الفيلات ذات الأسطح الحمراء! أترين نفسك واقفة على

هذا الشاطئ الطويل الممتد؟" ينظر شيلدون إلى أعلى ناحية اليمين وهو يتخيل المشهد. تتراجع إنجريد إلى الخلف في كرسيها وقد غاص قلبها بين ضلوعها. فبرغم الصور الخلابة في الكراسة وبرغم وصف شيلدون الحيوي للمكان تبدو البرتغال الآن أبعد مما كانت.

أين تكمن المشكلة؟

لقد خمنت السبب. فإنجريد تفهم العالم من خلال مشاعرها. انظر إلى كلماتها: فهي "تشعر"، أنها تريد أن "تدلل" نفسها، وهي تتوق إلى أن "تسترخي" وترتاح من "الضغط"، و"التوتر" في العمل. فلغتها ونغمة صوتها وإيماءاتها دليل على ذلك. فهي تنظر إلى أسفل ناحية مشاعرها. وما يهم إنجريد هو المشاعر التي تثيرها الأشياء داخلها.

فلو كان شيلدون يُراقب هذه التلميحات لكان استطاع أن يجعل إنجريد تشعر بالثقة وباللهفة وبالدفء، كان من الممكن أن يقول: "حسناً إنجريد، أنا أفهمك وأشعر بالضغط الذي يقع عليك، ولذا فأنا عندي المكان الذي يناسبك. لقد ذهبت إلى هناك بنفسي. فالرمل هناك دافئ وناعم اللمس، ناهيك عن الإحساس الذي تثيره الأمواج الهادئة وهي تنكسر على جسدك ومن حولك! وبالإضافة إلى هذا فستجدين الأسرّة في هذه النوعية من الفيلات دافئة ومريحة إلى أقصى درجة..." لقد كان من الممكن أن يتآلف مع القناة التي ظلت إنجريد تستخدمها على مدى الأربعة عقود الماضية. فقد كان يجب على شيلدون أن ينتهج الخطوات الأربعة لإقامة علاقة بالتخطيط لكي يتواصل مع عميلته:

١- انتهاج موقف إيجابي لكي يقودها ناحية الهدف الذي يُريده!

٢- التآلف مع لغة جسدها ونبرة صوتها أثناء المحادثة!

٣- طرح أسئلة مفتوحة والاستماع بنشاط إلى إجاباتها!

٤- تحديد الحاسة المفضلة لها.

عندما تبدأ في البحث عن تلميحات العين ستبدو أعين الناس وكأنها تتحرك بطريقة عشوائية. كل ما تحتاجه هو القليل من التمرين على قراءة هذه الحركات.

استمتع بوقتك، واجعل هذا يحدث بطريقة طبيعية، ولا تُخبر أحداً أبداً عما تفعله، فهذا من شأنه أن يجعل الناس مُحرجين ومدركين لحركاتهم. احتفظ بهذه المهارات لنفسك.

الصورة الكبيرة

إن المعاني المُتضمنة في تلميحات العين والتلميحات الكلامية التي ناقشناها في هذا الفصل مهمة إلى درجة كبيرة بالنسبة لأي شخص يريد أن يتواصل مع الآخرين ويُقيم معهم علاقة بالتخطيط. فعندما تتعلم كيف تُحدد "النوعية" أو "المجموعة" التي ينتمي إليها الشخص الجديد، ستكون قادراً على التفاعل معه على طول موجي مناسب له، سواء كان هذا الشخص يعتمد على حاسته البصرية أو السمعية، أو الحركية.

وبهذه الطريقة ستوفر الساعات؛ وفي بعض الأحيان السنوات؛ التي كنت ستستغرقها في التّقرب من هذا الشخص لو أنك كنت لا تعرف كيف تكتشف الحاسة المفضلة له.

إن تنمية مواهبك في تحديد الحاسة المُفضلة للآخرين تعني أن تنتبه جيداً للآخرين؛ فهذا وحده سيجعلك تتآلف مع الناس.

في الصفحات التالية ستجد أربعة تمارين سريعة ستساعدك في تدعيم ما تعلمته. قم بتصوير هذه الصفحات أو اكتب مباشرة في الكتاب. املأ ما يمكنك من الخانات بدون أن ترجع ثانية إلى هذا الفصل أو إلى الفصل الذي قبله.

فالذين يعتمدون على الحاسة السمعية سيريدون أن يسمعوا أصواتهم وهم يُجيبون على هذا التمرين، والذين يعتمدون على الحاسة البصرية سيتخيلون الإجابات في عقولهم، ولكن يجب عليهم أن يقوموا بكتابة الإجابات. فكتابة الإجابات ستجعلك مُضطراً إلى أن تستخدم الحواس الثلاثة؛ وهذه هي أسرع طريقة لكي تُجسِّد هذه المعلومات في ذاكرتك وفي مهاراتك الحياتية.

بعد أن تملأ ما يمكنك من الخانات، ارجع إلى الصفحات السابقة لكي تُضيف إلى إجاباتك.

إن المعلومات السابقة في تحديد الحواس المُفضلة هي مبادئ عامة بالطبع، ولكن عندما تتجه العديد من هذه المبادئ العامة إلى نفس الاتجاه، يكون هناك احتمالات كبيرة أنك قد اكتشفت الطريقة الأساسية التي يُدرك بها الشخص الآخر العالم. فستكون هذه هي أداتك الفعالة في إقامة العلاقة وفي التواصل مع الآخرين.

من الناحية الشكلية: كيف يختلفون في مظهرهم؟

الحركيون	السمعيون	البصريون

كيف تختلف أصواتهم؟		
الحركيون	السمعيون	البصريون

كيف يختلفون في ملبسهم؟		
الحركيون	السمعيون	البصريون

ما نوعية الهدايا التي قد تشتريها لهم؟		
الحركيون	السمعيون	البصريون

١٠

تلخيص ما سبق

إن الناس ينجذبون لبعضهم البعض ويتوقون إلى أن يتواصلوا؛ وأن يكونوا محبوبين. فالأشخاص الناجحون في التفاعل مع الناس لا يخرجون إلى الحياة كل يوم وهم مُثقلون بالمهارات والتقنيات، ولكنهم يخرجون مُعتبرين ما يفعلونه شيئاً مُسلماً به. وهذا هو الفرق بين الذين يُناضلون ولا يحققون شيئاً وبين الذين يبدو أنهم يبذلون القليل من الجهد ولكنهم يحصلون على كل شيء.

فكلما استطعت أن تُطبق ما تعلمته هنا، نجحت في إقامة علاقة مع الآخرين بدون جهد. ويجب عليك بالطبع أن تتمرن، ولكن الأمر سيكون تلقائياً مثل ركوب الدراجة أو السباحة سريعاً؛ وهما مهارتان أخريان تنجح فيهما في الوقت الذي تدع فيه القلق وتؤمن بقدراتك.

إن هذا الكتاب يتكلم عن التواصل مع المنبع العظيم لك: الآخرين. فهو يُناقش إقامة العلاقة وبناء رابطة سريعة مع الآخرين في الوقت الذي ترتبطون فيه ببعضكم من الناحية الفكرية. وقد فهمت أن العلاقة هي حلقة الوصل بين المقابلة والتفاعل، وكيف أن نوعية ومدى عمق العلاقة التي تُقيمها تؤثر على النِتاج الذي تبغيه. والعلاقة من الممكن أن تحدث بطريقة تلقائية أو بالتخطيط.

وقد نظرنا إلى معنى التفاعل على أنه التجاوب الذي تتلقاه وكيف تتلقاه، ولكي يُحقق تفاعلك النِتاج المرغوب فيه يمكن أن تنظر إلى الحروف التي تكون كلمة KFC؛ وليس هذا مقصوراً على التفاعل فقط، ولكنه يمتد إلى كل مجالات حياتك حيث تريد أن تُحقق نتيجة إيجابية.

فالقالب الأساسي لتحية أي شخص جديد هي: الافتتاحية، العين، الابتسامة، التحية، الانحناء. فأنت أول من يبدأ بلغة الجسد غير المُتحفظة وتلاقي العيون والابتسام والتحية ثم يؤهلك الانحناء لمرحلة التآلف. وتستطيع أن تتذكر أنك عندما تُشير بقلبك ناحية شخص آخر، فأنت توحي بموقفك غير المُتحفظ.

أنت تستطيع أن تختار موقفك. فالموقف الإيجابي يُعتبر أهم من الكيفية التي يراك بها الناس ومن شعورك تجاه نفسك. فأنت تعرف أن موقفك هو الذي يجعلك مُنسجماً، أو قابلاً للتصديق، طبقاً لحروف V الثلاثة للتفاعل. وبمعنى آخر، فإنك عندما تنتهج موقفاً سلبياً مثل الغضب تبدو غاضباً، ويظهر هذا في صوتك وفي الكلمات الغاضبة التي تستخدمها؛ وكل هذا لا يروق للآخرين. وعلى النقيض من هذا، فمن السهل أن تجعل نفسك محبوباً عندما تنتهج موقفاً إيجابياً؛ موقفاً مُرحباً على سبيل المثال لأنه سيبدو عليك الترحيب، وسيتضح هذا في صوتك وفي استخدامك لكلمات مُرحبة.

لقد ناقشنا لغة الجسد المُتحفظة وغير المُتحفظة ورأينا كيف أنها تُمثل بجانب تعبيرات الوجه والإيماءات ٥٥٪ من ردود الأفعال التي نُرسلها للآخرين. ولذا فهي ذات أهمية قصوى في التآلف بغرض إقامة علاقة بالتخطيط.

فعندما نقول "أنا أحبك" لشخص ما، فما نعنيه هو "أنا أشبهك". ففي العلاقة بالتخطيط لا ننتظر على أمل أن يكون هناك أشياء نشترك فيها مع الطرف الآخر؛ ولكننا نبدأ مباشرة في التآلف مع لغة الجسد ونبرة الصوت ومع الكلمات التي يستخدمها الشخص الذي نقابله. فنحن نعرف أننا كنا نتآلف طوال حياتنا وبدون وعي منا مع ردود الفعل العاطفية الصادرة من الناس الذين يؤثرون علينا ؛آبائنا وأمهاتنا،أقراننا، مُعلمينا، إلخ؛ ولهذا فهو من السهل ومن الطبيعي أن نتآلف مع الناس الآخرين لكي نجعلهم يشعرون بالراحة.

وقد ناقشنا نوعية الأسئلة التي تعمل على استمرار المُحادثة والتي تستخدمها في الحديث مع شخص جديد، وتنقسم هذه الأسئلة إلى مجموعتين: أسئلة مفتوحة وأسئلة مُغلقة. فالأسئلة المفتوحة تُحفز الآخرين على التحدث وهذا هو الهدف من المحادثة. فأنت تعرف أن إعطاء ردود فعل كلامية وجسمانية سيعمل على إبقاء الكرة في الملعب. فالمُحادثة عبارة عن وصف خبراتك للآخرين،وكلما استطعت أن تفعل هذا بحيوية، أي كلما استطعت أن "تتكلم بالألوان" ،تَمكن الآخرون من تَخيل خبراتك ومشاركتك فيها؛ وكنتيجة لهذا تزداد الروابط وتقوى العلاقة التي تُقيمها بالتخطيط.

وما يُثير دهشتك وسعادتك أن كل شخص تُقابله أو تعرفه يُمثل لك لغزاً حسياً.هل يفضلون أن يتواصلوا على طول موجي بصري أم سمعي أم حركي؟ وهنا تكون قد بدأت في تنمية فهمك لإدراكهم الحسي للعالم من حولهم.

وفي الحقيقة فإنك إذا بدأت في تنفيذ التقنيات المذكورة في هذا الكتاب بطريقة خاطئة؛ فأنت مازلت على الطريق السليم! فأنت الآن تتفاعل مع الناس بدلاً من أن تكون سلبياً، فلا يوجد مجال للخسارة هنا. فإذا كنت تُلاحظ بدقة لغة جسد الآخرين وتعبيراتهم وتستمع إلى كلماتهم وتُراقب حركات عيونهم وتُعطي ردود الفعل المناسبة وتَحرص على استمرار المُحادثة، فأنت تتفاعل مع الناس ولا يسعهم هنا إلا أن يحبوك طالما أنك تنتهج موقفاً إيجابياً.

من أين أبدأ؟

دعني أقل مرة أخرى إن هذه ليست طريقة جديدة للحياة. فأنا لم أعطك عصا سحرية تخرج بها إلى الشارع وتضرب بها الناس على رءوسهم لكي تجعلهم يحبونك. فهذه مجرد أدوات وتقنيات لتساعدك في إقامة علاقة بسرعة.

لقد ناقشنا الأربع نقاط الأساسية التي تجعل الناس تحبك في ٩٠ ثانية أو أقل: الموقف،التآلف، المُحادثة، الحواس المُفضلة. فتحسين أي من هذه النقاط سيزيد من قدرتك على التفاعل بسرعة وبطريقة مؤثرة مع الآخرين. وحين تتعلم كيف تُجسِّد هذه المراحل الأربعة في مواجهاتك مع الآخرين، ستصبح النتائج أكثر وضوحاً.

أنت تعرف لماذا تتواصل بتلقائية مع بعض الناس ولا تتواصل مع البعض الآخر. ومن بداية قراءتك للكتاب ربما تكون قد بدأت في تحسين

علاقاتك في البيت وفي العمل.فأنت الآن تقترب من الناس بمزيد من الثقة والإخلاص وتستمتع بكل تجربة جديدة،فقد أدركت أنك تمتلك بالفعل مُعظم المهارات التي تحتاجها لإقامة روابط طبيعية مع الآخرين.

استخدمت الأدوات الكثيرة التي عرضناها في هذا الكتاب؛بداية بالصورة التي توحي بها من خلال موقفك الإيجابي إلى الإخلاص والجاذبية المُتمثلين في تحيتك، ومن الراحة والتَعاطف التي تولدهما قدرتك على التآلف وحتى نجاحك في تحديد الحاسة التي يعتمد عليها الشخص الآخر؛ استطعت أن تُقيم علاقة بسهولة وأن تجعل الناس يحبونك في ٩٠ ثانية أو أقل.

وإذا أردت أن أُحدد الأولوية ضمن هذه المظاهر الأربعة، فإن الموقف الإيجابي وحده يكون قادراً على أن يولّد مشاعر طيبة في نفسك وعند الآخرين.

فالموقف واضح ومُعد وهو يسبقك. فموقفك يُمثل بؤرة مُترابطة للغة جسدك ونبرة صوتك والكلمات التي تستخدمها.وسوف تُلاحظ تَحسناً سريعاً في مهاراتك في التعامل في اللحظة التي تبدأ في التحكم في موقفك. وعلى الناحية الأخرى إذا لم تستطع أن تتحكم في موقفك، فإنه سيعمل ضدك؛ وبسرعة شديدة. فالموقف يجذب الآخرين إليك أو يجعلهم ينفرون منك.

وتأتي بلا شك القوة المُذهلة للتآلف في المرحلة الثانية. وكما رأيت فإن التآلف يُعد جزءاً من تكويننا الطبيعي وهو ما نفعله بدون وعي منا مع الناس الذين نُحبهم. فعندما تُقابل شخصاً ما وتود أن تُقيم معه علاقة بسرعة، ابدأ

حالاً في التآلف.سيُعتبر هذا غريباً للوهلة الأولى إلا إذا كنت قد أديت التمرين على التآلف في مجموعات مكونة من ثلاثة أفراد (انظر ص ٨٢)، وفي هذه الحالة ستتساءل كيف أمكنك أن تتعامل من قبل مع الناس دون أن تُطبق ذلك.ويكفي يومان أو ثلاثة لكي تُصبح خبيراً في هذا المجال. وعلى أي حال لقد كنت تقوم بهذا طوال حياتك بطريقة أو بأخرى مع الناس المقربين لك.

وعندما تتحسن مهاراتك في المُحادثة وتقوم بتشجيع الطرف الآخر على التَحدث، فستجد الوقت لكي تبني ملاحظاتك على الحواس المُفضلة. دع هذا يحدث برفق. هل تتذكر تلك الكتب عن العين الساحرة في أوائل التسعينات ؟ فد تحدِّق في صورة غريبة المنظر لتجد عينيك في النهاية تُعيدان التركيز، فترى صورة ثلاثية الأبعاد.فاكتشاف الحواس المُفضلة يُشبه ذلك تماماً، فأنت تنتظر وتبحث ثم تُصاب بالإحباط وفجأة تُعيد التركيز على الناس فيبدون في صورة مختلفة في الوقت الذي تقيم فيه علاقة عميقة ورائعة على مستوى اللاوعي حيث يتحقق التوحد الحقيقي. إن اكتشاف الحاسة المُفضلة لشخص ما سيستمر بعد التسعين ثانية وسيعطيك وسيلة الانتقال لكي تغوص أعمق في العلاقة بالتخطيط مع الشخص الجديد؛ مع منبعك العظيم الجديد.

أنت الآن في مؤتمر وقد قابلت لتوِّك سيلفي كلاروكس رئيسة القسم الذي تود أن تعمل فيه. يتحقق التواصل بطريقة سلسة ودافئة ومُخلصة وتوحي بالاحترام؛ فقد أدى موقفك الإيجابي وعدم تحفظك إلى "تحية" ممتازة. وبالرغم من وجود سبعة أشخاص في الاجتماع تقوم أنت بالتآلف مع حركات جسدها ولكن بدون أن تلتقي عيناك بعينها بطريقة زائدة عن الحد،

فيقوم اللاوعي عندها بالتقاط ذلك. يحدث تلاقي العيون وتبتسم هي بأدب؛ لقد نجحت! فقد كنت تتمرن على هذا يومياً وقد أدركت بسهولة من ملبسها وصوتها واختيارها للكلمات وحركات عينيها ونغمة صوتها أنها من النوع الذي يعتمد على الحاسة الصوتية.وعندما تتكلم، فأنت تتآلف مع نبرة صوتها وتستخدم كلمات دالة على الصوت "لقد قال كل الحاضرين رأيهم".فكيف يمكن لهذه الغريبة ألا تُعجب بك عندما تبدو مثلها وتتحرك مثلما تتحرك ويُحاكي صوتك صوتها؟ وفي فترة الراحة تنتحي بها جانباً.

"أنا أود أن أسمع أكثر عن المقترحات" تقول أنت.

"ألم نلتق من قبل؟"، تسأل مس كلاروكس.

"أعتقد أنها مُعجبة بي!" يهمس الصوت الخافت الموجود في رأسك.

خذ العلاقة على عاتقك

أنا أفترض أثناء كتابتي لهذا الكتاب أنني أحبك، أحب القارئ. وأفترض أنني في حاجة إليك وأنك في حاجة إلي. وبالإضافة إلى هذا، فأنا أفترض أنني على حق، وهذا هو ما يُعطيني الثقة لكي أستمر في الكتابة. فنحن في حاجة إلى بعضنا البعض، وهذا هو الأساس الحقيقي الذي تقوم عليه علاقاتنا؛ وها نحن نتواصل.

فنحن نستطيع أن نُسخِّر قوة خيالنا لكي نقوم بعمل افتراضات إيجابية. فنحن نستقبل الكثير من المعلومات عن طريق حواسنا الخمسة لدرجة أنه لا يمكننا أن نُبرمجها كلها بطريقة واعية، فيتم تصنيفها إلى ثلاثة أجزاء مُنفصلة، حيث تقوم أنت بشطب الجزء الأساسي من المعلومات

من عقلك الواعي. فعلى سبيل المثال لم تكن أنت واعياً بقدمك اليسرى حتى قمت أنا بجذب انتباهك إليها؛ وربما لا يوجد عندك أدنى فكرة عن الكيفية التي تنمو بها أظافر يديك. فأنت تقوم بتشويه الجزء الثاني! تُغذي خيالك به وتطوره، تتخيل أجازتك القادمة، وتقلق بشأن البطاريات في جهاز الإنذار بالحريق في منزلك، وهذه النوعية من الأشياء. ويتم تخزين الجزء الثالث تحت عنوان " المبادئ العامة" أو الافتراضات. فعندما ترى مقلاة واحدة، فأنت تفترض أن هذا الشيء المعدني الكبير الموضوع على الموقد الخاص بجارك بعصاه الطويلة وبداخله الفطيرة الساخنة هو أيضاً مقلاة! فلا تحتاج هنا أن تكتشف من جديد ما هو هذا الشيء، لأن عقلك سيقوم بعمل افتراض عام. والافتراضات في أحسن صورها مصدر عظيم للتَعلم، ولكنها قد تؤدي إلى نزوات وأفكار مُتحيزة وغير عادلة ومحدودة وذات خطورة كبيرة. فإذا قام خيالك بتشويه المعلومات لكي يخيفك من الناس، فكل ما أطلبه هنا هو أن تفهم أن خيالك يَخدعك ويدفعك إلى أن تقوم بعمل افتراضات سلبية عن الناس مُعتمداً على تجربة ماضية. ففي هذه الحالة يقوم خيالك بتقديم العرض لتُصبح النتيجة واحداً لخيالك وصفراً لك.

اعمل على السيطرة على خيالك. استخدمه في تكوين افتراضات إيجابية. هذه هي بعض التعليمات التي سوف تساعدك. بعد أن تقرأها، أغلق عينيك وتَخيل شكلها وصوتها وشعورك ناحيتها.

افترض وجود علاقة وثقة بينك وبين الآخرين.

افترض، ثق في أنك ستحب الآخرين وأنهم سيحبونك.

افترض أن ما ستفعله مع الآخرين؛ التواصل، التآلف، إلخ؛ سوف ينجح.

افترض أن الآخرين سيعطونك فائدة الشك وأنك سوف تقوم بالمثل معهم.

افترض أن ما تعلمته من هذا الكتاب سينجح معك لأنه نجح مع الآلاف من الناس الآخرين.

افترض أنك تحدث اختلافاً في حياة الأفراد الذين تقابلهم.

افترض أن هذا اختلاف للأفضل، ليس فقط في حياة الذين تقابلهم ولكن أيضاً في مجتمعك ككل.

افترض أن المجتمع المُترابط هو المكان الذي نشجع فيه بعضنا البعض ونرتقي فيه.

فالناس الذين يتواصلون يعيشون أطول ويحظون بالتعاون ويشعرون بالأمان والقوة. والناس الذين يتواصلون يتطورون. فنحن نرتفع أو نهبط سوياً، نغرق أو نسبح سوياً، نضحك أو نبكي سوياً. فالآخرون هم الذين يجعلون الأوقات العصيبة مُحتملة ويجعلون الأوقات الجميلة أكثر جمالاً.

مثل من الحياة الحديثة

لقد كنت أقوم مؤخراً بإعطاء كثير من المحاضرات لطلاب المرحلة الثانوية. وكان كثير منهم يبحث عن وظيفة في فترة الصيف أو وظيفة لا تتطلب التفرغ الكامل وكانوا في حاجة إلى أن تنموا مهاراتهم في التعامل

وفي التقدم للوظائف. لن أنسى أبداً ذلك الطالب الذي قطع عليّ الحديث بطريقة غاضبة.

"لقد ذهبت إلى الكثير من مقابلات العمل ولم أقبل في أي منها". قال بتذمر " لقد جربت في محل للبقالة وفي صيدلية وفي مكتب..".

بدأ الطُلاب الآخرون من حوله يضحكون ضحكات مكتومة. وقد كان السبب واضحاً، فقد كان الفتى يرتدي سروالاً مقطوعاً من سراويل رجال الجيش وتي شيرت مطبوعاً عليه كلمة "Rancid" أي فاسد على الجزء الأمامي منه، وقد كانت أذنه اليسرى تحوي ثلاثة ثقوب وكان يضع حلقاً في أنفه أيضاً. وقد كان يبدو مثل أحد الهنود الحمر وهو يضع شعراً يتجه لأعلى على رأسه الحليقة تماماً.

"ماذا تريد؟" سألته أنا.

"وظيفة، ماذا تظن؟".

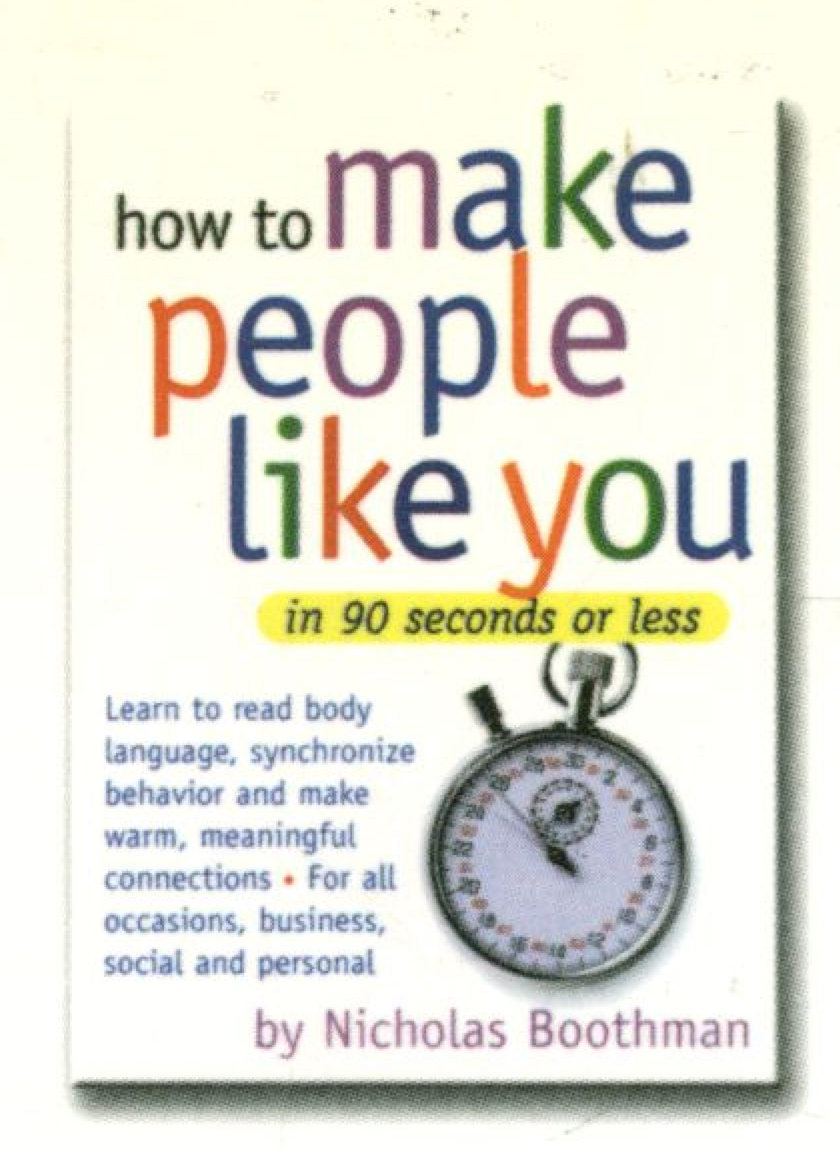
"وهل فكرت أن تُغير ما تفعله لكي تحصل عليها؟".

أخذ يُحملق فّي وهو عاقد ذراعيه بإحكام على صدره. "تغيير ماذا؟"، "ماذا عن مظهرك؟" سألته وأنا أميل للأمام.

"مستحيل"، صاح مُعترضاً. "إذا لم يعجبهم مظهري، فهذه تفرقة عنصرية!"

"انظر، أنا أرى ما تعنيه" قلت أنا، (لقد كان يعتمد على حاسته البصرية)، "ولكن كلمنا يعرف كيف يسير العالم. فماذا تريد إذن؟ الوظيفة أم قصة الشعر؟".

كان هناك صمت طويل. وأخيراً قام بفك ذراعيه ونظر بحدقتيه لأعلى. "الوظيفة على ما أعتقد" غمغم قائلاً. ضحك بعض الطلبة الآخرين بحسن نيَّة، وبالتدريج بدأ هو نفسه يضحك أيضاً، ثم أخذنا كلنا نضحك. وهذا هو الهدف من كل ذلك.



" كيف تترك انطباعات أولى رائعة... إنها مشكلة دائمة "

لقد تمكن نيكولاس بوثمان من حل هذه المشكلة ببساطة تكفل لأي شخص أن يستخدمها في العمل أو في التفاعل الشخصي».

مارتين إدلستون، ناشر

«إن التعليمات الواضحة التي عرضها بوثمان ستساعد أي شخص على أن يحصل على الوظيفة أو ينجح في أي نوع من المقابلات»!.

- ريك هاسكنس، مؤلف كتاب Brand Yourself: How to create A unique Identity for A Brilliant career.

• • •

يكمن سر النجاح في التواصل مع الآخرين، سواء كنت تحاول أن تبيع شيئاً أو تُدير عملاً أو كنت تبحث عن وظيفة أو تتفاوض بخصوص شيء ما أو تحاول الترويج لفكرة ما أو الانضمام لمجموعة من الناس أو وأنت تتقدم لخطبة فتاة ويقدم نيكولاس بوثمان في هذا الكتاب العديد من الأفكار الجديدة والفعالة لتحقيق التواصل. وسوف يساعدك هذا من خلال أسلوبه السهل أن تستفيد على أكمل وجه بأهم لحظة في أي علاقة جديدة ألا وهي التسعين ثانية الأولى.





